ESTIMATES

National Energy Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/7-2004
ISBN 0-660-62653-5

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

National Energy Board | Office national de l'énergie

Performance Report

For the period ending March 31, 2004

Kenneth W. Vollman
Chairman
National Energy Board

The Honourable R. John Efford, P.C., M.P.
Minister
Natural Resources

Canada

Table of Contents

Section I: Messages **1**
1.1 Chairman's Message 1
Section II: Agency Context **4**
2.1 Mandate and Regulatory Context 4
2.2 Operating Context 5
2.3 Results Framework 7
2.4 Agency Spending 8
Section III: Summary of Departmental Performance **9**
3.1 Progress and Performance against RPP Commitments 9
3.2 Parliamentary Committee Recommendations 9
Section IV: Performance Discussion **10**
4.1 Goal 1 10
4.2 Goal 2 16
4.3 Goal 3 21
4.4 Goal 4 29
4.5 Goal 5 33
Section V: Management Initiatives **40**
5.1 Service Improvement Initiative 40
5.2 Government of Canada On-Line 40
5.3 Modern Comptrollership 40
5.4 Alternative Service Delivery 41
5.5 Sustainable Development 42
5.6 Purchasing and Contracting 42
5.7 Travel Policies 43
5.8 External Charging Information 43
Appendix A: Financial Information **47**
Appendix B: Regulatory Initiatives **49**
Appendix C: Regulatory Reporting **51**
Appendix D: Legislation Administered **53**
Appendix E: Cooperation with Others **57**
Appendix F: Evaluations and Reviews **60**
Appendix G: Organization and Contacts **61**

List of Figures

Figure 1: Managing for Results Framework 7
Figure 2: Canadian Frontier Areas (COGO Act) 10
Figure 3: Pipeline Incidents and Ruptures, 1999 – 2003 12
Figure 4: Compliance with Environmental Conditions 18
Figure 5: Landowner Complaints 19
Figure 6: Comparison of Export and Domestic Natural Gas Prices 23
Figure 7: Comparison of Export and Domestic Oil Prices 23
Figure 8: Alberta Dawn Price Differential vs. Alberta to Dawn Transportation Cost 24
Figure 9: Terasen Utilization 24
Figure 10: Average Cycle Time for Non-Hearing Facilities Applications (Section 58) .. 25
Figure 11: Average Cycle Time for Electricity Export Applications 26
Figure 12: Post-hearing Survey Results 30
Figure 13: Overall Satisfaction with Process, Information and Interaction 31
Figure 14: Employee Satisfaction 35
Figure 15: Per-Capita Cost of Regulation for Selected Regulators 35

List of Tables

Table 1: NEB Responsibilities 5
Table 2: Resources Used 8
Table 3: Performance against RPP Commitments 9
Table 4: Safety Performance Indicators for COGO Act Regulated Companies 12
Table 5: Major Releases to the Environment during Operations 18
Table 6: Performance Measures 37

Section I: Messages

1.1 Chairman's Message

It is my pleasure to present the National Energy Board's (NEB or Board) *Performance Report* for the period ending March 31, 2004.

The NEB's main responsibilities are the regulation of inter-provincial and international natural gas, oil and commodity pipelines, international electric power lines and energy exports. In addition we monitor and report to the government and the public on the functioning of energy markets. We also regulate the safety, environmental and conservation aspects of energy exploration and development on federal lands in the North and offshore areas where there are no specific accords or agreements with a province or a territory.

Over the past few years we have developed a performance framework that is consistent with the premise for reporting described in *Canada's Performance 2003*. Our report is organized according to our five corporate goals, which indicate the outcomes we are focused on achieving. Our strategies and major actions are designed to move us toward these goals, and we have developed performance measures in order to monitor our progress.

Our first goal relates to the safety of NEB-regulated facilities. The Board plays a significant role in safety by ensuring that a regulatory framework which encourages companies to maintain or improve their performance, is in place and in line with public expectations. The Board has set a target of zero ruptures per year on our regulated pipelines and this was met in 2003. The Board continues to study ruptures and their causes with an eye toward determining where regulatory interventions could improve safety. While we do not have a target for pipeline incidents, we are pleased to report that the total incidents are consistent with that reported in 2002, which was significantly reduced from 2001.

Our second goal relates to the protection of the environment. The Board has continued to track environmental conditions attached to facility approvals for effectiveness. In 2003, ninety two percent of the conditions for which a result was available had attained their desired end result. The Board followed up on and addressed any resulting environmental issues with the company. In addition, the Board has a target of zero major releases to the air, land or water from NEB-regulated facilities operating under approved conditions and permits. There were no major releases by NEB-regulated companies in 2003.

Our third goal is that Canadians derive the benefits of economic efficiency. A key performance indicator under this goal is that prices paid for natural gas in the domestic market are at least as favourable as those available to the export market. This was the case during the reporting period. The second performance indicator reports on evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective by tracking the time between receiving an application and rendering a Board decision. In the case of non-hearing facilities applications processing time decreased to 62 days in 2003-04 from 75

days in 2002-03, while non-hearing electricity applications processing time declined to 85 days from 90 days in the same time periods.

The Board's commitment to 'smart regulation' continues and crosses all of its goals. Regulatory clarity has been improved over the past year, particularly in the areas of communication and process clarity, with the development and implementation of a new Screening Template for environmental assessments, the CEPA/NEB education series, the issuance of the Pre-Application Meeting Guidance Notes, and the stakeholder consultation sessions held during the development of the soon to be released Filing Manual.

In keeping with our monitoring activities, the Board released reports on the functioning of the Maritimes natural gas market and natural gas prices in the Maritimes. These reports indicate that the Maritimes natural gas markets are functioning reasonably well and that Canadians have access to gas at prices similar to export customers. The Board also released *Canada's Energy Future: Scenarios for Supply and Demand to 2025*. The report concluded that Canada will continue to depend primarily on fossil fuels to meet its energy needs over this time period.

Our fourth goal is that the NEB meets the evolving needs of the public to engage in NEB matters. In 2003-04, performance information for this goal was collected by the conduct of surveys after events, such as hearings and workshops, and by comments cards included with publications distributed by the Board. Overall respondents ranked their satisfaction with the NEB at over 80% across the elements of process, information and interaction. The Board also continued its focus on enhancing Aboriginal engagement through the creation of a searchable database of information about Aboriginal communities across Canada. As well, an issue tracking system was established to help the NEB monitor and develop an understanding of the topics of concern or interest raised by this stakeholder community.

In 2003, a fifth goal was added to highlight the NEB's commitment to prudently managing resources and to continuously improving its already excellent workplace. One of the key performance indicators for this goal is employee satisfaction. The NEB is pleased to report that 88% of our employees agree with the statement that "NEB is a good place to work". This is up from 81% measured three years prior and also exceeds the Federal Public Service rating of 84%. Under the auspices of this goal, work was also undertaken to complete mid and low level performance indicators across all goals as well as identifying opportunities for benchmarking.

In conclusion, I believe that the NEB continues to progress in achieving our goals and providing significant value to Canadians. We are committed to monitoring our progress and continually improving our program delivery for the benefit of Canadians.

Kenneth W. Vollman

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-04 Departmental Performance Report (DPR) for the

NATIONAL ENERGY BOARD

This document has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04.

Name: Kenneth W. Vollman

Title: Chairman

Date: AUG 26 2004

Section II: Agency Context

The Board's corporate purpose is to promote safety, environmental protection and economic efficiency in the Canadian public interest[1] within the mandate set by Parliament in the regulation of pipelines, energy development and trade.

The Board's vision is to be a respected leader in safety, environmental and economic regulation.

2.1 Mandate and Regulatory Context

The National Energy Board (NEB or Board) is an independent regulatory tribunal established in 1959. It reports to Parliament through the Minister of Natural Resources. The Board is a court of record and has the powers of a superior court with regard to compelling attendance at hearings, the examination of witnesses under oath, the production and inspection of documents, and the enforcement of its orders. The Board's regulatory decisions and the reasons for them are issued as public documents.

The main functions of the NEB are established in the *National Energy Board Act* (NEB Act). These include the regulation of interprovincial and international natural gas, oil and commodity pipelines, international and designated interprovincial electric power lines, exports of oil, natural gas and electricity and imports of oil and gas. The Board has additional regulatory responsibilities under the *Canada Oil and Gas Operations Act* (COGO Act) and under certain provisions of the *Canada Petroleum Resources Act* (CPR Act) for oil and gas exploration and activities on frontier lands not otherwise regulated under joint federal/provincial accords. The Board also has specific responsibilities under the *Northern Pipeline Act*.

The NEB's regulatory responsibilities for public safety and protection of the environment are set out in the NEB Act and the COGO Act. The NEB is required to meet the requirements of the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEA Act) and the *Mackenzie Valley Resources Management Act*. In addition, Board inspectors are appointed Health and Safety officers by the Minister of Labour to administer Part II of the *Canada Labour Code* as it applies to facilities regulated by the Board.

The Board's mandate also includes the provision of expert technical advice to the Canada-Newfoundland Offshore Petroleum Board (C-NOPB), the Canada-Nova Scotia Offshore Petroleum Board (C-NSOPB), Natural Resources Canada (NRCan) and Indian and Northern Affairs Canada (DIAND). The Board may, on its own initiative, hold inquiries and conduct studies on specific energy matters as well as prepare reports for

---

[1] The public interest is inclusive of all Canadians and refers to a balance of economic, environmental, and social interests that changes as society's values and preferences evolve over time. As a regulator, the Board must estimate the overall public good a project may create and its potential negative aspects, weigh its various impacts, and make a decision.

Parliament, the federal government and the general public. The NEB Act requires that the Board keep under review matters relating to all aspects of energy supply, production, development and trade that fall within the jurisdiction of the federal government. In addition, the Board provides advice and carries out studies and reports at the request of the Minister of Natural Resources.

Changes to the NEB Act to explicitly include "security" within the Board's mandate are anticipated in the 2004-05 fiscal year.

Table 1: NEB Responsibilities

Regulatory	Advisory
To regulate, in the public interest, those areas of the oil, gas and electricity industries relating to:	To provide advice to the Minister of Natural Resources on the development and use of energy resources by:
Construction and operation of pipelines;	Monitoring the energy sector;
Construction and operation of international and designated interprovincial power lines;	Providing advice to the federal government;
Transportation, tolls and tariffs of pipelines;	Issuing public reports.
Exports of oil, gas and electricity and imports of oil and gas;	
Oil and gas activities on frontier lands not subject to a federal/provincial accord.	

Additional information on the background and operations of the NEB may be found at the Board's Internet site at www.neb-one.gc.ca.

2.2 Operating Context

Companies regulated by the Board create wealth for Canadians through the transport of oil, natural gas and natural gas liquids (NGLs), and through the export of hydrocarbons and electricity. As a regulatory agency, the Board's role is to help create a framework that allows these economic activities to proceed in an efficient manner when they are in the public interest. Through its corporate goals, the Board strives to ensure public safety, maximize economic benefits, protect the environment, and respect the rights of those affected by energy facilities and activities under the Board's jurisdiction.

Energy Overview

In 2003, Canadian energy markets were characterized by higher and more volatile commodity prices, compared with 2002. In spite of a record number of gas wells drilled, Canadian production of natural gas remained essentially flat in 2003, reflecting the maturing state of exploration and development within the Western Canada Sedimentary Basin (WCSB).

Canadian crude oil markets saw the continuation of a trend whereby declining conventional oil production in the WCSB was more than offset by expanding production from the East Coast and the oil sands.

In 2003, Canadian electricity markets featured continuing efforts to restructure the industry. The extent of restructuring varied widely across the country because regulation of the electricity industry is generally a responsibility of the provinces and territories.

Smart Regulation

In the 2002 *Speech from the Throne*, the government committed to moving forward with a smart regulation strategy "…to accelerate reforms in key areas to promote health and sustainability, to contribute to innovation and economic growth, and to reduce the administrative burden on business." The NEB has been taking concrete steps in this area by developing new regulatory approaches, while ensuring that all relevant public interests are considered. In 2003-04, the NEB undertook several initiatives which were consistent with the smart regulation strategy. These initiatives are designed to focus resources on those issues that matter most to our stakeholders, provide consistent regulatory approaches, clarify timelines and reduce cycle times, cooperate with other regulatory agencies in the interests of streamlining project assessment, and provide clarity to project applicants. The following achievements are discussed in greater detail in the report:

- Implementation of the Processing Plant Regulations (Section 4.1.4, item 1);
- Signing of a trilateral cooperation agreement with the U.S. Federal Energy Regulatory Commission and the Mexican Comisión Reguladora d'Energia to work to eliminate inconsistencies in regulatory approaches (Section 4.3.4, item 6);
- Issuing Guidance Notes for Pre-Application Meetings to facilitate communication between Board staff and outside parties (Section 4.3.4, item 4); and
- Issuing Appropriate Dispute Resolution – Guidelines 2003. The appropriate dispute resolution program provides flexibility to resolve issues thereby reducing timelines and costs (Section 4.3.4, item 5).

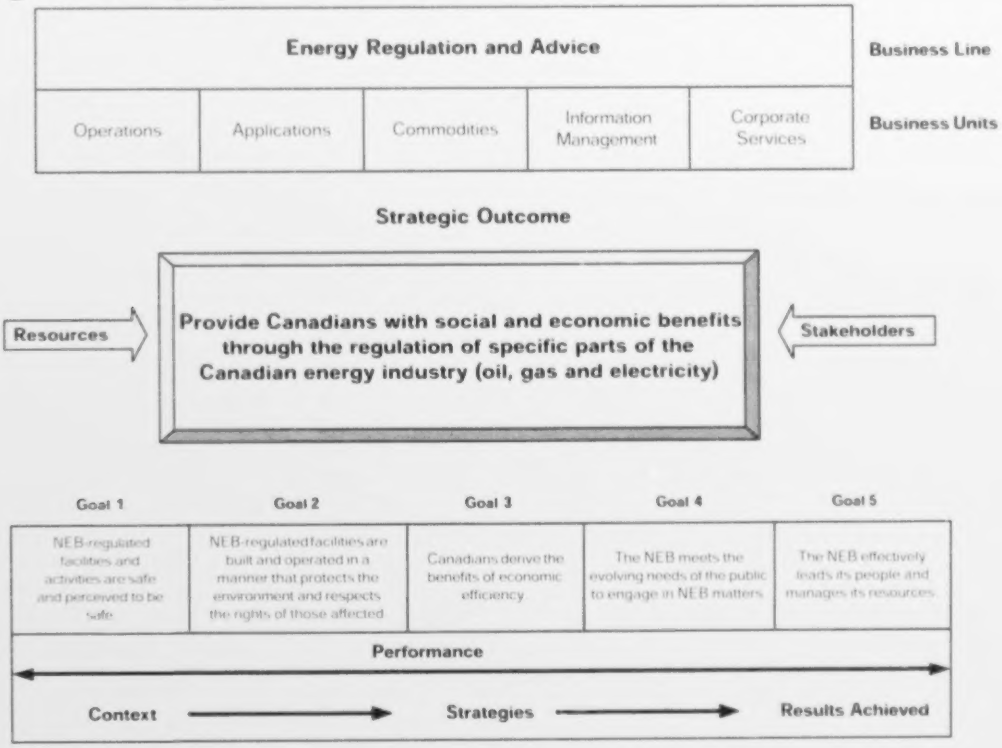
2.3 Results Framework

The NEB Results Framework is based on five Business Units contributing to the realization of one strategic outcome.

The Board's strategic outcome is to provide Canadians with social and economic benefits through the regulation of specific parts of the Canadian energy industry (oil, gas and electricity).

This outcome is the result of all of the ongoing activities of the NEB. In support of the strategic outcome, the NEB has developed five strategic goals. The strategies, measures and major actions for each goal, as outlined in the *Report on Plans and Priorities 2003-2004* (RPP), represent the focus on performance reporting at the NEB. The results framework is depicted as follows:

Figure 1: Managing for Results Framework



2.4 Agency Spending

The National Energy Board program constitutes one business line, Energy Regulation and Advice, focused on realizing a single strategic outcome. The resources used to achieve this outcome for fiscal year 2003-04 are summarized in the following table:

Table 2: Resources Used

National Energy Board 2003-04		
Planned Spending	$35.0 million	304.0 FTEs[2]
Total Authorities	$36.8 million	302.1 FTEs
2003/2004 Actual	$35.2 million	295.8 FTEs

For a comparison of spending with previous years, refer to Appendix A, Table 3.

---

2 FTE = Full-time equivalents.

Section III: Summary of Departmental Performance

3.1 Progress and Performance against RPP Commitments

Table 3: Performance against RPP Commitments

Strategic Outcome	Priorities	Associated Resources ($ millions)	Key Results	Further information
Provide Canadians with social and economic benefits through the regulation of specific parts of the Canadian energy industry (oil, gas and electricity).	Goal 1 – NEB-regulated facilities and activities are safe and perceived to be safe.	5.9	Number of pipeline ruptures: 0 Number of pipeline incidents: 44 Number of fatalities: 0 Public perception of pipeline safety - survey results not available for 2003-04	Section 4.1
	Goal 2 – NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment and respects the rights of those affected.	5.0	Environmental conditions that achieved their desired end results: 92% Number of major liquid hydrocarbon releases into the environment: 0	Section 4.2
	Goal 3 – Canadians derive the benefits of economic efficiency.	8.6	Evidence that Canadian energy markets are working well Average cycle time for non-hearing facilities applications: 62 days	Section 4.3
	Goal 4 – The NEB meets the evolving needs of the public to engage in NEB matters.	2.4	Level of stakeholder satisfaction with process, information and interaction with the NEB: in excess of 80%	Section 4.4
	Goal 5 – The NEB effectively leads its people and manages its resources.	13.3	Employee satisfaction: 88% Per capita cost of regulation: $1.00/per year	Section 4.5

3.2 Parliamentary Committee Recommendations

There were no parliamentary committee reports issued concerning the NEB during the reporting period.

Section IV: Performance Discussion

In this section, the outcomes and performance results from the strategies and major actions implemented in 2003-04 as described in the *Report on Plans and Priorities, 2003-2004* (RPP) are discussed.

4.1 Goal 1

NEB-regulated facilities and activities are safe and perceived to be safe.

4.1.1 Context

The National Energy Board regulates the safety of international and interprovincial pipelines and international and designated interprovincial power lines under the *National Energy Board Act*. The Board also regulates facilities and drilling operations in non-accord frontier areas under the *Canada Oil and Gas Operations Act* (COGO Act).

Under the NEB Act, the Board regulates approximately 45,000 kilometres of mainly high pressure large diameter pipelines. Facilities under COGO Act include Imperial Oil's Norman Wells production facilities and recent production facilities in the Fort Liard area of the NWT (Figure 2). The Board also regulates a small number of interprovincial and international commodity pipelines.

Figure 2: Canadian Frontier Areas (COGO Act)

The Board plays a significant role in the safety of regulated facilities by ensuring that the regulatory framework encourages companies to maintain or improve their performance and that it is consistent with public expectations. The Board verifies that the risks associated with the construction and operation of regulated facilities are assessed and managed by pipeline companies. The Board does this by:

- Assessing new facilities applications for associated safety issues;
- Ensuring appropriate mitigation measures and conditions are in place before granting project approval;
- Monitoring construction and operation through inspections and audits to verify that regulatory requirements, as well as other standards identified through the application process, have been met and will continue to be met;
- Investigating failures or incidents, with the intent of preventing similar occurrences; and
- Developing regulations and guidelines for the safety and protection of the public, property and the environment.

4.1.2 Strategies

The Board identified four strategies for Goal 1 in its 2003-2004 RPP:

- Continue to move towards goal-oriented regulation to improve industry's ownership of safety performance;
- Continue and strengthen the Board's ability to promote environmental and safety performance through a comprehensive audit program;
- Improve the Board's capacity in pipeline integrity, northern exploration and production, and offshore safety; and
- Improve the effectiveness of managing information related to safety.

4.1.3 Plans and Priorities

The NEB has developed three key performance measures to ensure that NEB-regulated facilities are safe. They are:

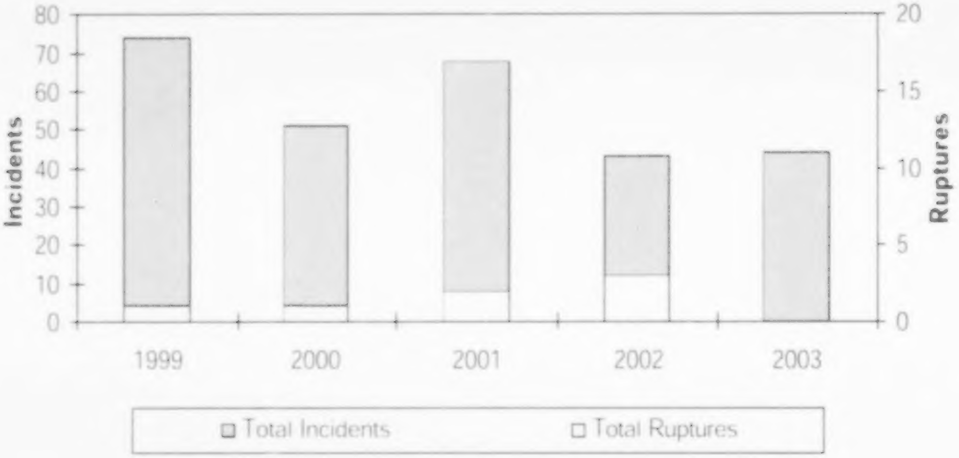
- Number of pipeline ruptures and incidents per year
- Number of fatalities per year
- Public perception of pipeline safety

Number of pipeline ruptures and incidents

The Board has set a target of zero ruptures per year on NEB-regulated pipelines and this was met in 2003 (Figure 3). The Board continues to study ruptures and their causes with an eye toward determining where regulatory interventions could improve safety (www.neb-one.gc.ca/safety/PipelineRuptureData/index_e.htm). In addition, the Board

meets regularly with regulated companies to discuss their integrity management programs which became a requirement within *CSA Z662 – Oil and Gas Pipeline Systems in 2003.*

Figure 3: Pipeline Incidents and Ruptures, 1999 – 2003



In 2003, 44 incidents[3] were reported under the *Onshore Pipeline Regulations, 1999* and the National Energy Board *Processing Plant Regulations.* This number is consistent with that reported in 2002 where the number of incidents was 43 and is significantly lower than the 68 incidents reported in 2001.

For oil and gas resource development in frontier areas regulated by the NEB pursuant to section 3 of the COGO Act, the Board tracks the number of hazardous occurrences[4], worker disabling injuries and fatalities as key indicators of safety performance of regulated companies (Table 4).

Table 4: Safety Performance Indicators for COGO Act Regulated Companies

Indicators	**2001**	**2002**	**2003**
COGO Act Worker disabling injury rate (Lost Time Injury/10^6 hours worked)	2.6	2.8	2.0
COGO Act Hazardous Occurrences	85	45	45
Fatalities	1	1	0

---

3 Incidents are defined as (a) the death of or serious injury to a person; (b) a significant adverse effect on the environment; (c) an unintended fire or explosion; (d) an unintended or uncontained release of LVP hydrocarbons in excess of 1.5 m^3; (e) an unintended or uncontrolled release of gas or HVP hydrocarbons; (f) the operation of a pipeline beyond its design limits as determined under CSA Z662 or CSA Z276 or any operating limits imposed by the Board.

4 Hazardous occurrences are defined under section 16.4 of the *Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations* under the *Canada Labour Code Part II.*

In 2003, total hazardous occurrences in frontier areas, as defined by the *Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations under the Canada Labour Code Part II*, remained at 45, the same level as in 2002. Equipment damage was down from eight in 2002 to zero in 2003. A reduction in disabling injuries, from 13 in 2002 to three minor injuries in 2003, translated into an overall decrease in frequency of disabling injuries from 2.8 per million hours worked in 2002 to 2.0 per million hours worked in 2003.

Number of fatalities per year

There were zero fatalities in 2003 as indicated in Table 4.

Public Perception of pipeline safety

In March 2004, a landowner survey conducted by the Board included questions related to their perception of pipeline safety in order to provide data for reporting on this performance indicator. The results from this landowner survey will not be available until fiscal year 2004-05.

4.1.4 Program and Results on Major Actions of 2003-04

The Board identified major actions for Goal 1 in its 2003-2004 RPP. These major actions and their results are discussed below:

1. Implement the *Processing Plant Regulations* and update the audit program to include safety audits pursuant to these regulations.

One key strategy of the Board's smart regulation initiative is to move its regulations from prescription to goal-orientation. In the goal-oriented approach, the desired end results or goals of the regulation are identified, with the companies choosing the best methods to achieve those desired end results or goals. The *National Energy Board Processing Plant Regulations* were developed using the goal-oriented approach. These regulations put the onus on companies to ensure the safety of persons and the protection of property and the environment. The regulations were registered in January 2003 and guidance notes for these regulations were published in August 2003. The Board has worked with the companies owning processing plants under its jurisdiction and will be conducting its first audit including an audit of safety programs under the *Processing Plant Regulations* in the 2004-05 fiscal year.

2. Improve SEMS and ESIMS in order to effectively gather, analyze and share safety information.

In 2002, a gap analysis was conducted comparing the NEB's Safety and Environment Management System (SEMS) and the requirements of ISO 14001. This gap analysis led to an action plan, approved by the Internal Audit Committee in October 2002. During the implementation of this action plan, it became apparent that only a broad quality management framework would provide an appropriate structure within which the systems

for the management of safety and environment could be improved. The NEB rolled the SEMS project together with several other projects to develop this broad quality management framework named the Management System Framework project (MSF).

The MSF will provide a common structure, based on the principles of ISO 9001, to integrate quality management with safety, health and environmental management to ensure a culture of continuous improvement.

Information collected during inspections, audits and condition compliance analyses are compiled in the NEB's Environment and Safety Information Management System (ESIMS). During 2003-04, significant improvements were made to the reporting functions of ESIMS, allowing both standard and custom reports to be accessed by a wider range of staff. Further, Applications Business Unit staff members were trained on the use of ESIMS to facilitate their access to compliance information. Use of this compliance information in the assessment process will enable practitioners to focus their work.

3. Review work processes; identify and implement opportunities for improved quality and risk management.

Following the principles of smart regulation, the Board has undertaken a review of its regulatory compliance processes and tools. The review identified some areas where a renewed focus will help to ensure that compliance efforts are planned and prioritized to make the biggest contribution to achievement of the Board's goals with the most efficient use of resources.

A new project, the Integrated Compliance Project, has been initiated to bring a very clear and purposeful approach to aligning all of the intelligence gathered through the Board's processes. This project will design an approach to compliance planning that utilizes every bit of information gathered on the companies regulated by the Board and produces a prioritized compliance plan for each regulated company to most efficiently apply the Board's resources.

The company compliance plans will include an assessment of the company's past compliance and performance as well as an evaluation of the risk profiles. The plans will detail how each of the Board's compliance processes should be applied to each company and how the information gathered by those processes will be introduced back into the integrated compliance planning cycle.

The current schedule calls for compliance plans to be developed for all Group 1 companies by the end of fiscal year 2004-05.

4. Continue to develop external communication products such as safety bulletins, safety performance data, guidance notes and brochures.

In March 2004 the Board published the second edition of *Focus on Safety – A Comparative Analysis of Pipeline Safety Performance* www.neb-one.gc.ca/safety/SafetyPerformanceIndicators/SPI_FocusOnSafety_2000_2002_0401_e.p

df). This report compares the safety performance of NEB-regulated oil and gas pipeline companies with oil and gas pipeline companies in other jurisdictions nationally and world-wide. Six key indicators have been adopted to date and the Board plans to expand the report in the future to include indicators for integrity management and additional environmental performance indicators (See Goal 2).

The six key indicators are:

1. Fatalities;
2. Ruptures;
3. Injury Frequency;
4. Liquid Releases;
5. Gas Releases; and
6. Unauthorized Activities on the Right of Way.

Results indicate that the performance of NEB-regulated facilities compare well with the performance of facilities in other countries. The Board continues to provide additional sources of information to increase public knowledge and understanding of pipeline safety. For example, the Board released information regarding pipeline ruptures and incidents in its 2003 Annual Report. In 2003, the Board's Internet site was revised to make information relating to safety matters easier to locate. In December 2003, the Board held the second NEB Workshop where a number of sessions were dedicated to safety management. The proceedings from this workshop can be found on the Board's Internet site at www.neb-one.gc.ca/Publications/NEBWorkshops/2003NEBWorkshopProceedings_e.pdf

5. Initiate performance benchmarking where applicable.

See discussion under Goal 5: Major Action 3.

6. Ensure appropriate security plans and procedures are in place for NEB-regulated facilities.

In 2003-04, the Board worked collaboratively with Natural Resources Canada (NRCan) and the U.S. Office of Homeland Security, in the development and implementation of a security vulnerability assessment methodology. This initiative was founded on the premise that the energy infrastructure, particularly pipelines and the supply of energy (through these pipelines) to Canada's customers in the U.S., may be a potential target for terrorists. The objective of these vulnerability assessments was to identify deficiencies in security systems and to ensure that integrated systems are protected to the same extent on each side of the Canada–U.S. border.

The Board also participated in two oil and gas facility vulnerability assessments in cooperation with representatives from Emergency Management Alberta.

In anticipation of changes to the NEB Act to explicitly include "security" within the Board's mandate, the Board initiated the development of a pipeline security management assessment (PSMA) program. The intent of this program is to gain a better understanding of how Board regulated companies manage pipeline security, to establish a baseline of existing security management programs, and to assist the Board in the development and implementation of security management guidance and regulatory initiatives to help ensure that prudent security plans and procedures are in place and being implemented at NEB-regulated companies. These PSMAs will focus on management systems as they pertain to the security of companies' operations, which allow regulated companies to retain flexibility in how they manage security while operating in a manner that ensures public safety and security, and environmental prudence. Verification of applicability, effectiveness and implementation of security programs by the Board will be facilitated through site reviews.

The Board uses a management system approach to pipeline security management. The Board continues to collaborate with provincial regulators and agencies, federal agencies, USA counterparts and pipeline associations in regard to security issues which may impact the energy infrastructure.

Planned Spending ($ millions)	2003-04 Actual ($ millions)
6.1	5.9

4.2 Goal 2

NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment and respects the rights of those affected.

4.2.1 Context

Goal 2 expresses the Board's commitment to protect the environment and respect individuals' rights during construction and operation of NEB-regulated pipelines and facilities. The NEB influences achievement of this goal through environmental assessments (EA) of applied-for projects, inspection and monitoring of construction activities, and audits of environmental protection programs.

Companies regulated under the NEB Act are required to meet all applicable environmental regulations. The NEB regulatory framework encourages continual improvement in environmental design and management systems. As part of its Goal 2 commitments, the NEB continually strives to improve the effectiveness, efficiency, and transparency of its own processes to meet the needs and expectations of Canadians.

4.2.2 Strategies

The Board identified four strategies for Goal 2 in its 2003-2004 RPP:

- Continue to move towards goal-oriented regulation to improve industry's ownership of environmental performance;
- Anticipate and prepare for emerging issues and upcoming applications;
- Improve the Board's capacity in environmental assessments through quality enhancements and the clarification of Board processes and expectations; and
- Continue and strengthen the Board's ability to promote environmental and safety performance through a comprehensive audit program.

4.2.3 Plans and Priorities

The NEB continues to use two key performance measures to ensure that NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment. They are:

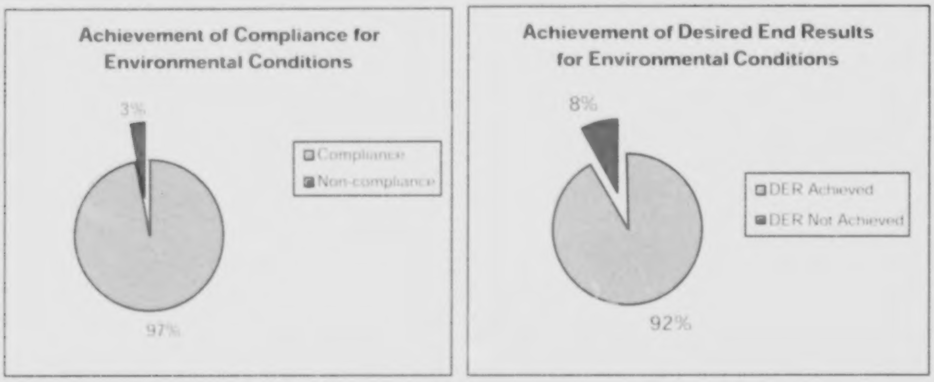
- Number of environmental conditions placed on NEB facility approvals that achieve their desired end results (DER)
- Number of major liquid hydrocarbon releases into the environment per year

Number of environmental conditions placed on NEB facility approvals that achieve their desired end results (DER)

Environmental conditions are attached to project approvals to address specific environmental issues associated with a project. Each condition attached to an Order or Certificate has a defined DER. Once condition compliance is confirmed, the NEB quantifies the effectiveness of environmental conditions by evaluating achievement of the DER. Achievement of the DER is confirmed through NEB inspections and project monitoring. Measuring the DER effectiveness of environmental conditions allows the NEB to improve the clarity and effectiveness of the conditions it places on facility approvals.

The NEB evaluated achievement of the DER for 85 environmental conditions issued on facility approvals during 2003. Of those 85 conditions, 78 achieved their DER while 7 did not. The reasons for not achieving the DER include unclear conditions which did not adequately state expectations, unattainable conditions and environmental mitigation measures which were approved but were still found to be insufficient. The Board followed up and addressed any resulting environmental issues with the company and feedback on conditions that did not meet their DER was provided to staff through ESIMS reports.

Figure 4: Compliance with Environmental Conditions



Number of major liquid hydrocarbon releases into the environment per year

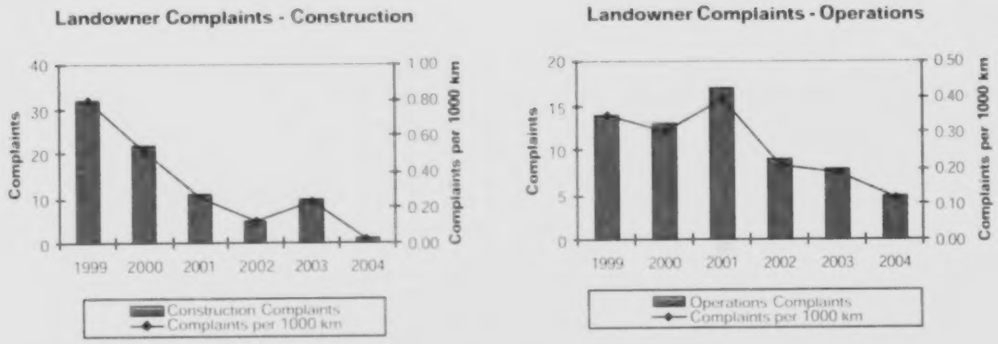
Major releases are defined as unintended or uncontained releases >100 m^3 of liquid hydrocarbon. The number of major releases of liquid hydrocarbon to the environment is a key indicator of the success of operating facilities regulated by the NEB. The desired target is that NEB-regulated facilities operating under approved conditions and permits should have no major releases to the air, land or water. There were no major releases by NEB-regulated companies in the 2003-04 fiscal year (Table 5).

Table 5: Major Releases to the Environment during Operations

Calendar Year	Major Releases
1998	0
1999	3
2000	0
2001	1
2002	1
2003	0
2004 (to 31 March)	0

In addition to these two key performance measures, the NEB also tracks various mid-level environment-related indicators. One of these indicators is the number of landowner complaints received, both during construction activities and normal pipeline operations. As shown in Figure 5, operations-related complaints continued to decline in 2003. The increase in construction complaints in 2003 relates primarily to the reopening of previous reclamation complaints on the Alliance pipeline.

Figure 5: Landowner Complaints



Data for 2004 is from 1 January to 31 March 2004

4.2.4 Program and Results on Major Actions of 2003-04

The Board identified five major actions for Goal 2 in its 2003-2004 RPP. These major actions and their results are discussed below:

1. Develop and implement plans and process changes arising from CEA Act amendments.

On October 30, 2003, Bill C-9, An Act to Amend the *Canadian Environmental Assessment Act*, came into force, with some significant implications for the NEB. The purpose and effect of Bill C-9 was to create a revised and expanded *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2003-04, the NEB took several steps to ensure that NEB staff and regulatory processes were ready to comply with the new CEA Act. These included:

- Enhanced communication with NEB staff, the CEA Agency (the Agency) and other federal departments to ensure mutual understanding of the new Act;
- Preparation of draft guidelines for joint panel and comprehensive study processes involving the NEB and the CEA Agency;
- Development and implementation of procedures to support the new internet-based Canadian Environmental Assessment Registry;
- Development and implementation of internal guidance regarding the NEB's responsibilities as Federal Environmental Assessment Coordinator (FEAC) for certain assessments;
- Discussions with Responsible Authorities to explore options to enhance their participation in NEB processes; and
- Initiation of discussions with the Agency on substitution under the CEA Act

In spite of the NEB's preparatory activities, there is still some uncertainty regarding the application of some of the new, untested CEA Act requirements. This uncertainty may

be reduced in 2004-05 as the new processes are triggered by regulatory applications to the NEB or other federal authorities. The NEB will continue to work with the Agency and other federal departments to ensure efficient implementation of the new Act.

2. **Continue improvement and implementation of assessment and regulatory tools, such as the Guidelines for Filing Requirements.**

The Board completed a number of initiatives aimed at improving its assessment processes and regulatory tools during the 2003-04 fiscal year.

The development and implementation of a best practices Screening Template has increased consistency and transparency in the Board's environmental assessments of proposed projects. The Board also developed an internal issue briefing tool for environmental assessments based on a risk framework. The tool helps staff to develop and focus on environmental issues when conducting assessments.

The Filing Manual, scheduled for release early in the 2004-05 fiscal year, will provide a regulatory roadmap along with clear direction and enhanced guidance for both applicants and Board staff on environmental and socio-economic issues that need to be addressed in facilities applications submitted to the Board for approval. Detailed guidance on assessment criteria based on the Filing Manual requirements was developed to ensure consistent and complete assessment of environmental matters by the Board. Interested parties, including industry, aboriginal groups, various members of the public and federal departments, were consulted extensively during the preparation of this document.

Another document developed by the Board and released to industry is the pre-application meeting guidelines. These guidelines provide a foundation for more effective meetings between applicants and Board staff prior to an application being filed.

The Board also worked in partnership with the Canadian Energy Pipeline Association (CEPA) to enhance industry's understanding of information requirements and generic issues through two NEB/CEPA Education Series workshops held in June and October of 2003.

3. **Improve SEMS and ESIMS in order to integrate environmental compliance information from audits and inspections into the environmental assessment process.**

In 2003-04, the Environment and Safety Information Management System (ESIMS) was expanded to include improved reporting capabilities. This has resulted in improved accessibility of environmental compliance information. These reports allow staff to analyze company compliance and inspection histories, incidents histories, environmental conditions and achievement of desired end results, problematic conditions (flagged) and internal staff recommendations. Quality information in the ESIMS database is being maintained through the development of audit procedures.

Further improvements and integration of processes in this area will arise with the implementation of the Board's management system framework.

4. **Continue coordination efforts in anticipation of an upcoming application for a natural gas pipeline from the North.**

In 2003-04, the NEB began implementation of the Cooperation Plan for the Environmental Impact Assessment and Regulatory Review of a Northern Gas Pipeline Project through the Northwest Territories in conjunction with our regulatory partners in the North.

In June 2003, Imperial Oil and its co-venturers filed a Preliminary Information Package for the Mackenzie Gas Project, providing project description information that allowed the various agencies with environmental assessment responsibilities to begin their consideration of the project in accordance with the Cooperation Plan process. As lead Responsible Authority (RA) for the Project, the NEB consulted with other federal departments, and in July 2003, requested the Minister of the Environment to refer the project for consideration by a joint review panel.

In December 2003, another milestone in the implementation of the Cooperation Plan was achieved with the opening of the Northern Gas Project Secretariat (NGPS) offices in Yellowknife and the appointment of an Executive Director. The NGPS is co-funded by DIAND, the CEA Agency and the NEB to support the public hearing processes related to the Mackenzie Gas Project and to provide a single window for the public on this important project review process.

5. **Initiate performance benchmarking where applicable.**

See discussion under Goal 5: Major Action 3.

Planned Spending ($ millions)	2003-04 Actual ($ millions)
7.7	5.0

4.3 Goal 3

Canadians derive the benefits of economic efficiency.

4.3.1 Context

The Board influences economic efficiency through its regulatory decisions, by providing energy market information and by improving the efficiency of its regulatory processes.

The Board is responsible for approving natural gas, oil, natural gas liquids and electricity exports. The basis of the Board's approach for the authorization of exports is to ensure that Canadians have access to Canadian-produced natural gas, oil, natural gas liquids and

electricity on terms and conditions at least as favourable as those available to export buyers. To achieve this outcome, the Board undertakes extensive monitoring and reporting of market conditions. The Board promotes properly functioning markets, and seeks to verify that markets are responding to market signals consistent with the fundamentals of supply and demand. The Board also informs the public about energy market trends on an ongoing basis. Providing and interpreting energy market information contributes to the efficient operation of energy markets and thus helps the Board achieve this goal. Finally, in the context of the NEB's operations, economic efficiency embodies regulatory efficiency. This includes reducing regulatory barriers, streamlining regulatory processes and effectively coordinating these processes with other agencies, when appropriate, and striving to minimize costs incurred by parties.

4.3.2 Strategies

The Board identified three strategies for Goal 3 in its 2003-2004 RPP:

- Conduct ongoing market analysis and report publicly on energy markets;
- Continually strive to provide a clear and predictable regulatory process; and
- Continue to prepare for increased activity in the North and other sources of supply; pro-actively identify and prepare for major applications.

4.3.3 Key Targets and Overall Results

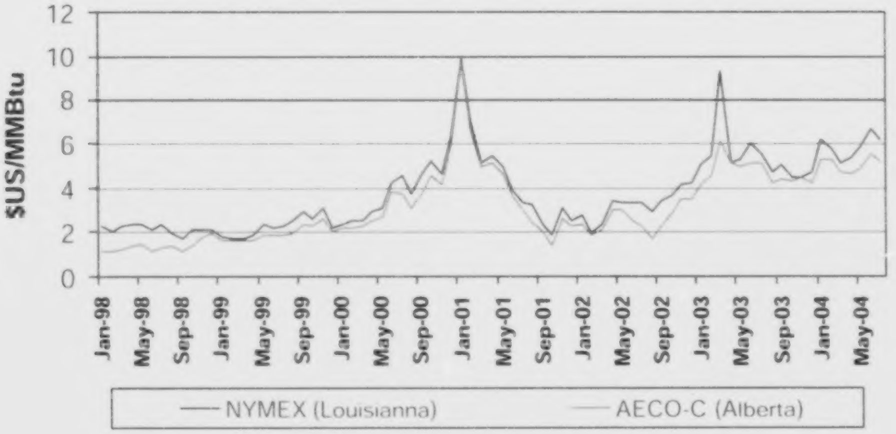
To gauge the success of the Goal 3 strategies and actions, the Board used two key performance measures. They are:

- Evidence that Canadian energy and transportation markets are working well
- Evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective

Evidence that Canadian energy and transportation markets are working well

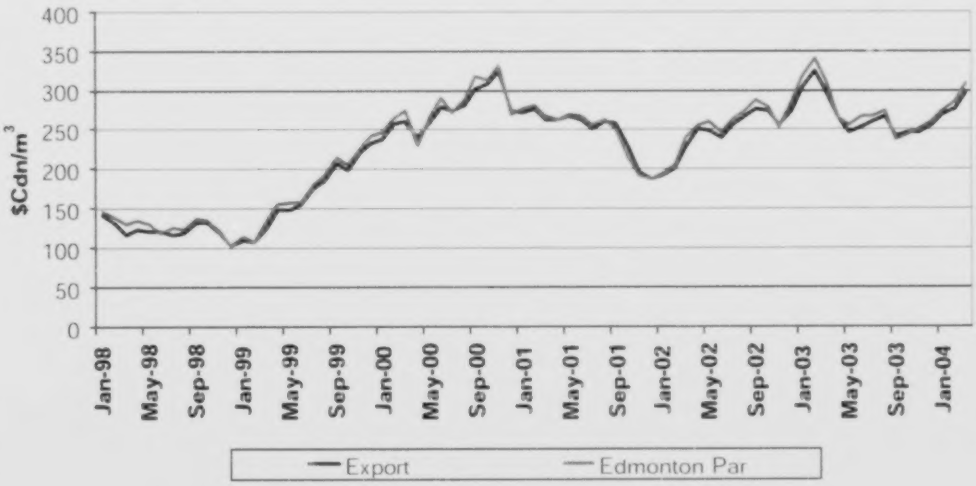
A key indicator that energy and transportation markets are working well is that Canadians are receiving the benefits of economic efficiency in that Canadians can obtain natural gas on similar terms and conditions, including price, as export buyers. In the context of the North American market, this means that prices paid for gas in the domestic market should be essentially the same as for gas sold into the export market. Price trends over the past several years indicate that domestic and export prices have been tracking closely over the past five years (Figure 6).

Figure 6: Comparison of Export and Domestic Natural Gas Prices



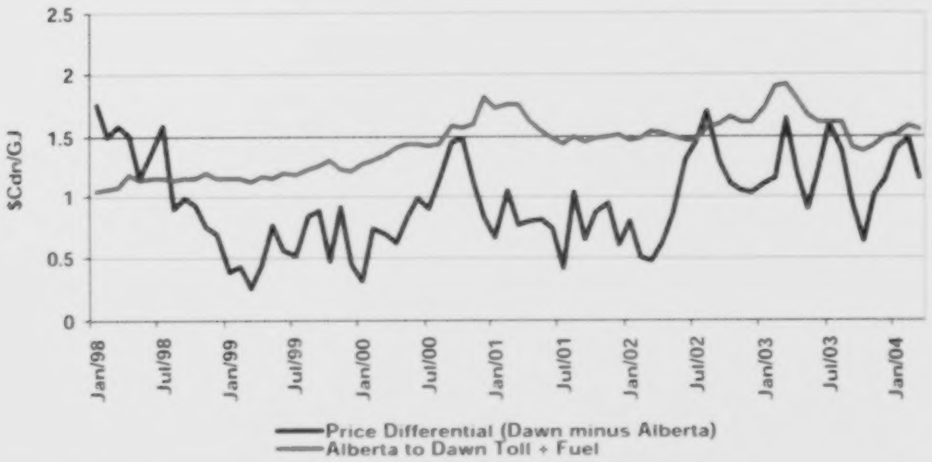
A similar relationship exists between the domestic and export prices for crude oil, which demonstrates that Canadians have access to Canadian crude oil on price terms at least as favourable as export customers (Figure 7).

Figure 7: Comparison of Export and Domestic Oil Prices



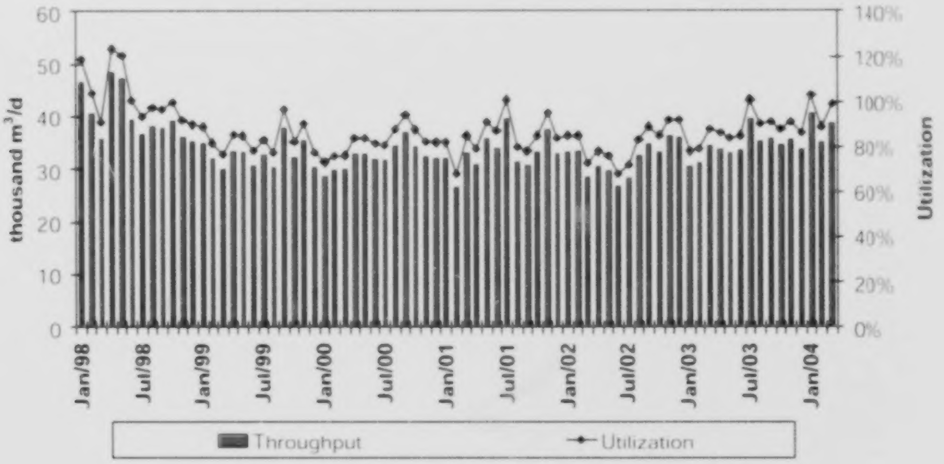
A measure of the efficient operation of markets is the adequacy of oil and gas pipeline capacity to move these commodities from producing regions to consumers. One measurement is based on the principle that if adequate capacity exists, the price differential between two points on a pipeline should be similar or less than the cost of transportation. Figure 8 illustrates the price differential was less than the transportation cost between Alberta and Dawn, Ontario for the 2003-04 fiscal year on this pipeline system. The Board is satisfied that adequate capacity existed on all major pipeline corridors over the last year.

Figure 8: Alberta Dawn Price Differential vs. Alberta to Dawn Transportation Cost



The NEB monitors pipeline capacity utilization on the pipelines it regulates to gauge whether an adequate and appropriate level of transportation is provided to shippers/users. For example, Terasen (Trans Mountain) Pipeline was operating at near capacity in 2003-04, with apportionment in January and March of 2004 (Figure 9). Given the high utilization rate, expected increased demand for pipeline space related to production growth in the oil sands, and increased shipments of heavy crude oil and petroleum products, Terasen filed an application for a 4 300 m^3/d expansion. This expansion was approved by the Board, and is expected to be in service by October 2004. This is a good example of transportation markets working well, with an appropriate and timely response to market signals. An additional example is Express Pipeline, which applied for and received approval for a 17 100 m^3/d expansion, taking capacity to 44 400 m^3/d. The expansion is expected to be in service by April 2005.

Figure 9: Terasen Utilization



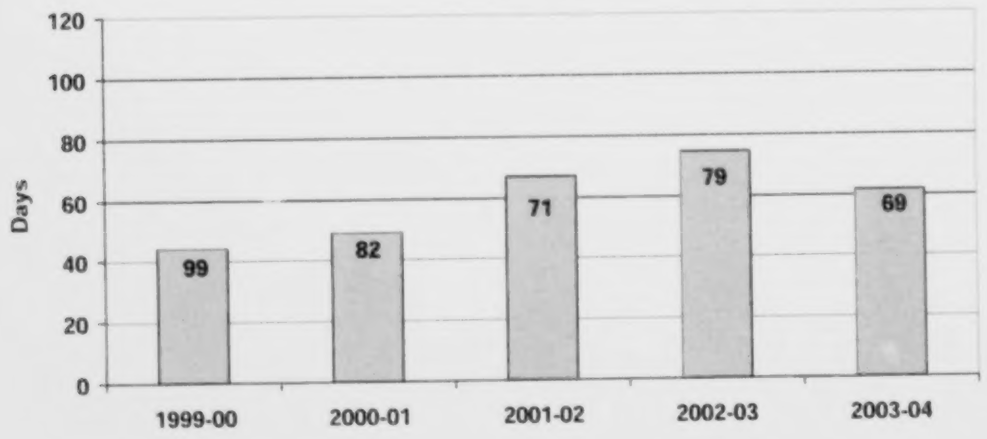
Evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective

For evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective, the NEB compiles data on cycle times (the time between receiving an application and rendering a Board decision) to track the number, type and processing times of applications it receives. It also analyses the data to help pinpoint areas requiring attention.

In 2003-04, the Board processed a total of 69 applications pursuant to Section 58 of the NEB Act, as compared to 79 in the 2002-03 and 71 in the 2001-02 fiscal years (Figure 10). The reduction in applications is in part due to the revision in late 2002 of the Board's Section 58 Streamlining Order which permits companies to undertake certain routine facilities projects on company property without applying for Board approval.

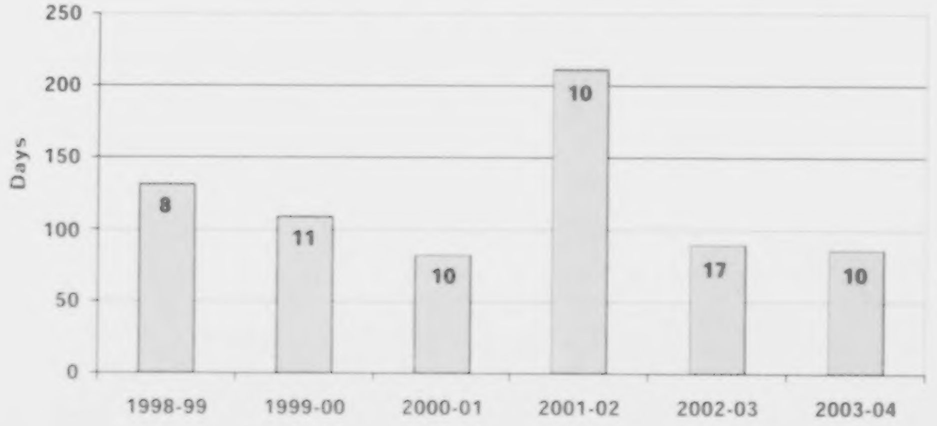
The reduction in the number of routine (non-complex) applications processed by the Board in 2003-04 meant that, on average, the applications received were of a more complex nature. In spite of this, the average cycle time for processing section 58 applications decreased from 75 days in 2002-03 to 62 days in this fiscal year.

Figure 10: Average Cycle Time for Non-Hearing Facilities Applications (Section 58)



In 2003-04, the average cycle time for non-hearing electricity applications declined to 85 days for 10 applications compared with 90 days for 17 applications in 2002-03 (Figure 11). The abnormal cycle times experienced in 2001-02 were the result of a Federal Court decision which overturned a NEB approval of an electricity export authorization. The time required to assess the implications of the Federal Court decision and to develop an interim solution resulted in significant delays. However, implementation of interim measures and later, incorporation of changes to the Board's Memorandum of Guidance for electricity matters, have resulted in a return to more consistent cycle times over the last two years.

Figure 11: Average Cycle Time for Electricity Export Applications



4.3.4 Program and Results on Major Actions of 2003-04

The Board identified a number of major actions for Goal 3 in its 2003-2004 RPP. These major actions and their results are discussed below.

1. **Provide updates on the functioning of energy markets such as: publication of the Supply and Demand Report; a report outlining the natural gas resource potential of Alberta; a Maritimes market assessment; and a report on electricity trade.**

The Board has an important role in providing independent information and analysis on energy markets to Canadians. In 2003, the Board conducted a third-party survey of its role in providing energy market information. The feedback indicated that the information and analysis provided by the Board is highly valued for its accuracy, quality and independent, objective viewpoint. Canadians who are making investments that will determine their future fuel use patterns have said that they value the Board's market assessments as an important input to their planning.

The Board monitors North American natural gas, oil, and electricity markets on an ongoing basis, in order to keep Canadians informed about short and long-term trends in energy markets. This includes assessment of the key factors influencing prices, supply, domestic demand and exports. Quarterly reports by staff to the Board ensure the most recent intelligence is conveyed. Information is shared with the public through Board Member and staff presentations at conferences and in other public fora. In 2003-04, Board Members and senior staff spoke at major conferences in Canada, the U.S. and abroad.

The Board periodically produces specific in-depth reports, or *Energy Market Assessments* (EMAs), as part of its regulatory mandate to monitor the supply and demand of energy in Canada. In fiscal 2003-04, the Board issued five reports.

Canada's Energy Future: Scenarios for Supply and Demand to 2025 is a long-term outlook for Canada's energy future. Among other things, the report concluded that Canada will continue to depend primarily on fossil fuels to meet its energy needs over this time period. A primary objective of the report was to stimulate informed discussion among Canadians about energy choices. To follow up, the NEB conducted country-wide roundtable discussions on natural gas market issues.

The Maritimes Natural Gas Market - An Overview and Assessment provided an assessment of the functioning of the natural gas market in the Maritimes and discussed the issues facing this market. The report concluded that Maritimes gas buyers face a number of challenges that are unique to the region but that the market is functioning reasonably well, given the early state of its development.

Natural Gas Prices in the Maritimes found that a comparison of domestic and export prices indicated a very close linkage and consistency in pricing between domestic and export markets, and that Canadian buyers have historically had access to gas at prices similar to export customers.

Short-term Natural Gas Deliverability from the Western Canada Sedimentary Basin 2003-2005 provided an outlook for natural gas production. The Board projected that, with the expected high levels of drilling activity, deliverability from the WCSB will be maintained near current levels of approximately 450 million cubic metres (16 billion cubic feet) per day over the next two years.

Canada's Conventional Natural Gas Resources: A Status Report provided estimates of discovered and undiscovered gas resources for each sedimentary basin in Canada. Canada is estimated to have 14 214 billion cubic metres (501 trillion cubic feet) of ultimate gas resources, of which 8 148 billion cubic metres (286 trillion cubic feet) is still undiscovered.

The Board also compiles several statistical reports related to its regulatory role in the oil, gas and electricity industries. Data is compiled on a monthly basis and annual summaries, as far back as 1985, are available. Subject areas include: natural gas exports, imports, volumes and prices; exports of propane and butane; crude oil and petroleum product exports; light and heavy crude oil export prices; crude oil supply and disposition; and imports and exports of electricity. These reports are available on the Board's Internet site at www.neb-one.gc.ca.

2. **Continue to anticipate and prepare for an application for a natural gas pipeline from the North.**

See Goal 2: Major Action 4 for details describing the Board's efforts.

3. **Continue improvement and implementation of assessment and regulatory tools, such as the Guidelines for Filing Requirements.**

See Goal 2: Major Action 2 for details describing the Board's efforts.

4. **Implement smart regulation approaches by seeking methods to fast-track routine applications while applying resources where substantive public interest issues arise.**

Smart regulation was set out in the 2002 *Speech from the Throne* as a key strategy to maintain a Canadian advantage in a globally competitive world. The NEB continues to develop its own smart regulation strategy as a means to both protect and enable the public interest in matters within its mandate. The clarity, predictability and speed with which the regulatory regime operates in respective jurisdictions are important considerations for companies when making their investment decisions. The Board's objective is to process applications in an efficient and timely manner, while diligently fulfilling its responsibility to protect the public interest. The Board ensures that its application processes are efficient by: reviewing its processes, engaging in dialogue with stakeholders, clarifying processes and expectations, implementing new approaches, preparing for major applications, and negotiating with other agencies to ensure that regulatory processes are harmonized to minimize duplication. There are a number of recently completed and ongoing initiatives dealing with improving the regulatory environment such as:

- The NEB Filing Manual will be published in the spring of 2004 and will replace the Guidelines for Filing Requirements. It's designed to provide applicants further clarity and understanding of the Board's expectations with respect to application requirements. This should reduce the number of information requests required and thereby, reduce application cycle times.
- Pre-application Meetings Guidance Notes were issued in February 2004 to facilitate communication between Board staff and outside parties where appropriate. The purpose of these guidance notes is to provide a tool to project proponents, who wish to meet with the Board prior to submitting an application, to prepare complete applications containing all information required for expeditious review.

5. **Complete development of the Appropriate Dispute Resolution (ADR) program to deal with various disputes.**

In June 2003, the Board released its *Guidelines for Appropriate Dispute Resolution*. The ADR program was developed to provide flexibility to resolve some issues either within or outside the traditional regulatory process, thereby reducing timelines and costs. During 2003, the program was used to address four landowner issues and to facilitate a workshop for toll and tariff matters.

6. **Continue to work with other regulatory bodies in order to harmonize regulatory processes and minimize duplication.**

On an international level, the Board continues to meet regularly with the U.S. Federal Energy Regulatory Commission (FERC) and the Mexican national energy regulator, the Comisión Reguladora d'Energia (CRE). In September 2003, a trilateral cooperation agreement was signed in which each regulator committed to regular meetings to share

perspectives on regulatory approaches and to work to eliminate inconsistencies in regulatory approaches.

Subsequent to a 14 August 2003 major electricity blackout that affected Canada and the U.S., a joint U.S.-Canada Outage Task Force was established to investigate the incident and develop recommendations. Members of the Task Force include: the Chairman of the National Energy Board, the Minister of Natural Resources, the Deputy Prime Minister, the President of the Canadian Nuclear Safety Commission, the U.S. Secretary of Energy, the U.S. Secretary of Homeland Security, the Chairman of the Federal Energy Regulatory Commission, and the Chairman of the U.S. Nuclear Regulatory Commission.

The Board also works with many Canadian regulatory and government bodies. For example, in partnership with the Alberta Energy and Utilities Board, the Board is examining the size of Alberta's conventional natural gas resource base. Appendix E contains a list of cooperation efforts between the Board and other agencies.

7. Initiate performance benchmarking where applicable.

See discussion under Goal 5: Major Action 3.

Planned Spending ($ millions)	2003-04 Actual ($ millions)
8.4	8.6

4.4 Goal 4

The NEB meets the evolving needs of the public to engage in NEB matters.

4.4.1 Planning Context

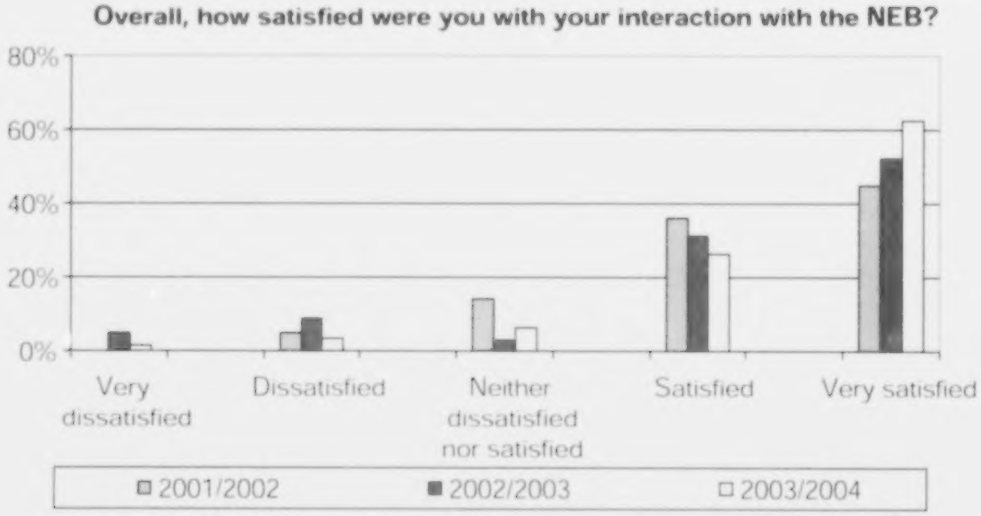
The Board strives to offer engagement opportunities that are accessible and provide information in a way that encourages participation and meets the needs of interested parties. Effective engagement is seen as vital to the Board's decision making process. Through engagement the Board hears a range of views required to ensure that its actions and decisions are made in the Canadian public interest.

Over the past year, the Board actively engaged Canadians in many processes. Board staff facilitated consultation processes in the development of regulations, a new Filing Manual, Energy Market Assessment reports, public information sessions, and hearings.

To ensure that Board processes continue to meet the needs of those consulted, participants are surveyed to determine their satisfaction with various factors including overall satisfaction. As indicated in Figure 12, the number of participants who are very

satisfied with their interaction with the Board has increased during each of the last three fiscal years.

Figure 12: Post-hearing Survey Results



4.4.2 Strategies

The Board identified three strategies for Goal 4 in its 2003-2004 RPP:

- Continue to provide more opportunities for the public to engage in NEB matters;
- Increase the effectiveness of current public engagement mechanisms; and
- Explore and develop ways to increase the understanding of public expectations with regard to services that the Board provides.

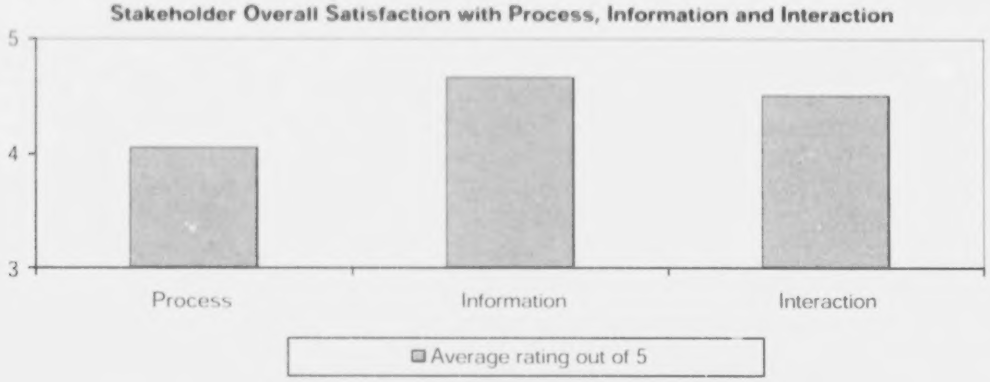
4.4.3 Plans and Priorities

To gauge the success of Goal 4 strategies and actions, the Board used one performance measure:

Level of stakeholder satisfaction with regard to process, information and interaction with the Board and its staff

The achievement of stakeholder satisfaction with regard to process, information and interaction was measured by surveys administered after events such as hearings and workshops and by comment cards included with publications distributed by the Board. Respondents were asked to rank their satisfaction with a number of factors. A five point scale was used, with five representing the highest degree of satisfaction. The following figure represents stakeholder overall satisfaction with process, information and interaction.

Figure 13: Overall Satisfaction with Process, Information and Interaction



4.4.4 Program and Results on Major Actions of 2003-04

The Board identified a number of major actions for Goal 4 in its 2003-2004 RPP. These major actions and their results are discussed below.

1. **Survey landowners to identify emerging issues and gauge the current level of satisfaction. Benchmark the results for comparison purposes against a similar survey conducted in 2001, as well as future surveys.**

In 2004, the Board retained Environics Research Group, an independent research firm, to undertake a telephone survey of landowners who have a NEB-regulated pipeline on their land. The 2004 Landowner Survey explored landowners' perceptions about pipeline safety, company and Board communications and handling of landowner complaints.

Over 1100 telephone interviews were conducted with landowners across Canada.

To help determine client satisfaction with the Board's service and identify areas for improvement, the 2004 Landowner Survey included questions from the Common Measure Tool (CMT)[5]. As well, questions were included to help the Board examine trends in landowners' perception of pipeline safety between 2001 and 2004. The Board intends to repeat the survey in two years at which point stronger year to year comparisons will be possible.

5 Common Measurement Tool (CMT) is a survey framework designed to help public-sector managers undertake client satisfaction surveys and facilitate benchmarking. It was developed as part of the Service Improvement Initiative.

2. **Develop additional tools to determine public satisfaction with Board processes, information, and interaction.**

The Board continues to measure and report public satisfaction levels, while seeking further opportunities to capture this information. Feedback has been sought through comment cards included with Board publications, surveys following hearings, and evaluations following roundtable discussions and workshops. These tools have provided the NEB with valuable information about overall satisfaction with Board processes, information and interaction.

3. **Continue to enhance programs to facilitate stakeholder engagement in Board practices.**

Over the past year major efforts have been focused on enhancing Aboriginal engagement. This has included the development of internal capacity for understanding Aboriginal issues as well as outreach to Aboriginal communities.

A searchable database of information about Aboriginal communities across Canada was created and is now available to all NEB employees. An Aboriginal issues tracking system was established to help the NEB monitor and develop an understanding of the topics of concern or interests raised by Aboriginals. Other internal efforts included the development of an employee training program on cultural awareness, which will be launched in 2004, and an ongoing educational program to raise staff awareness of Aboriginal culture, traditions and values.

The NEB has also undertaken outreach efforts into the broader community through informal presentations and community meetings.

4. **Explore new procedural options for public participation that will enhance the efficiency of the hearing process.**

The Board believes that through increased engagement in and awareness of NEB processes, public participation will be more effective, resulting in more efficient hearings. A Hearing Tool Kit is being developed to enhance the efficiency of the Board's hearing process. This year the NEB established a framework for the tool kit, refined existing tools and identified gaps where new tools are required. A second phase of work will focus on preparing new tools to address service gaps.

5. **Continue implementation of the NEB Strategic Communications Plan.**

Over the last year, the Board made significant advances in implementing its strategic communication plan. It produced two videos that are now available to the public, including a general video about the roles and responsibilities of the NEB and a more detailed video that describes the Board's public hearing process. These products will help inform Canadians about Board processes and hearings. As well, communication materials were produced to support the efforts of NEB inspectors and auditors who represent the Board in their work with companies and interested Canadians.

Also this year, significant progress was made to ensure that the Board is communicating effectively with the adoption and widespread use of a new communications planning template. The result is that communications planning is now widespread throughout the Board and guides both internal and external communications.

6. **Apply Goal 4 principles in developing and implementing the government-wide Service Improvement Initiative.**

The Board remains committed to improving services to Canadians and took significant steps to integrate its public engagement principles with its approach to Service Improvement. For example, the 2004 Landowner Survey included CMT questions to assess the Board's effectiveness in achieving the principles of being accessible, inclusive, clear and responsive. Surveys administered after hearings, workshops and with publications also continued to assess the Board's achievement of these key principles of effective engagement. Through these instruments, the Board has a better understanding of clients' overall satisfaction with Board staff and their perceptions of the Board's fairness. During the next fiscal year, the Board intends to analyze these initial results, focus on key areas needing improvement, and develop a service improvement plan to bridge the gap between client expectations and Board performance.

Planned Spending ($ millions)	2003-04 Actual ($ millions)
3.0	2.4

4.5 Goal 5

The NEB effectively leads its people and manages its resources.

4.5.1 Context

In 2003, a fifth corporate goal was added to highlight the NEB's commitment to continuously improving its already excellent workplace and the prudent management of resources, including financial, people, and information. The Board's program of management improvement, the IMProve (Improved Management Practices) project, is modeled after the government-wide Modern Comptrollership initiative.

Developed as a progressive step in a continuum of management improvement initiatives, Goal 5 integrates planning and reporting activities related to human resources (HR), finance, information technology (IT), information management, training and performance management. It also serves to integrate processes for applications, inspections, and audits to promote enhanced coordination and knowledge and information sharing across the NEB. Goal 5 provides a focus on accountability leading to effectiveness and efficiency of leadership and management across all NEB Goals.

In order to measure the NEB's performance in relation to Goal 5, the Board began developing performance measures related to leadership, human resources management, financial resources, and information management during 2003. Benchmarking has begun and will continue to be expanded and refined in the future.

4.5.2 Strategy

The Board identified one strategy for Goal 5 in its 2003-2004 RPP:

- Implement appropriate aspects of Modern Comptrollership initiatives

4.5.3 Plans and Priorities

In order to gauge the success of Goal 5, the Board had identified the following measures in 2003-04:

- Resource efficiency per regulated commodity or asset;
- NEB employee leadership and satisfaction index;
- Information management, IT expenditures as a % of operating budget;
- Overhead efficiency, % of NEB allocated to the mandate.

These measures were subsequently revised to the following three key performance measures:

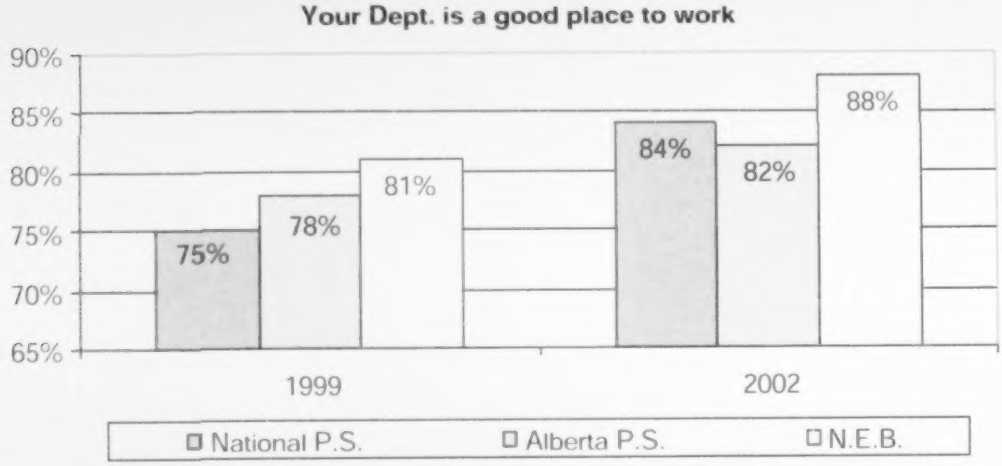
- Employee Satisfaction
- Per-Capita Cost of Regulation
- % of Major Actions Achieved Across all Goals

Employee Satisfaction

In two separate Employee Opinion Surveys conducted in 1999 and 2002, the Board's employees were asked to rate their level of satisfaction with their workplace. Specifically, employees were asked to rate the extent to which they agreed with the statement that "NEB is a good place to work." As a greater number of employees agreed with the statement in 2002 than in 1999, gains in employee satisfaction and progress towards achieving Goal 5 are implied.

Since the Federal Public Service - nationally and Alberta region - captures and tracks similar information, the Board has begun to benchmark itself against these bodies. This will provide the Board with information about how it is doing relative to other comparable entities.

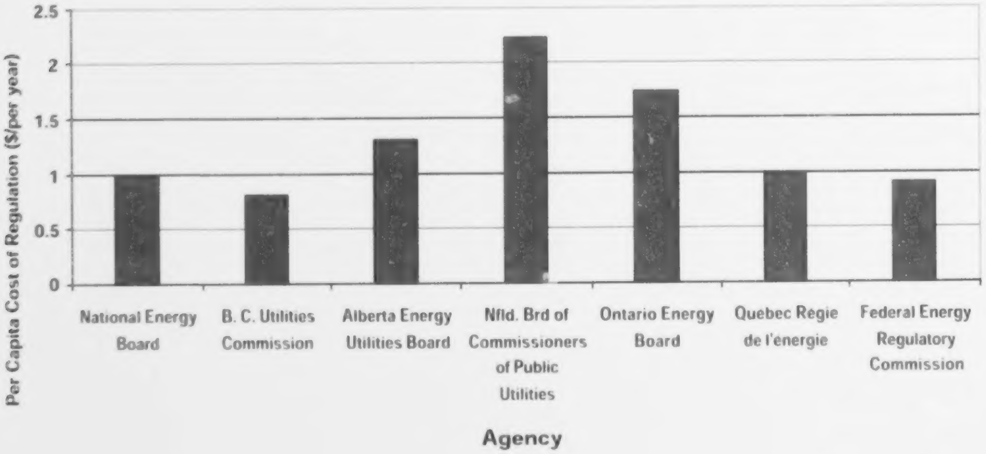
Figure 14: Employee Satisfaction



Per-Capita Cost of Regulation

This measure compares the annual operating cost of seven different regulators - five provincial and two federal - on a per capita of population basis. The comparison provides a relative measure of overall efficiency for the included regulators. It is also a high level means of assessing one aspect of the effectiveness with which the NEB manages its resources. Over time, the measure will be used to track performance trends, for instance, year over year comparisons of the Board's own performance relative to other similar organizations.

Figure 15: Per-Capita Cost of Regulation for Selected Regulators



% of Major Actions Achieved Across all Goals

Goal 5 can only be fully realized if success is achieved in the other four Goals. Consequently, when the desired end results have been attained across all the goals, the Board will have reached its overarching goal of being an effective, productive and efficient Board.

Major actions are also individually tracked so that the best practices are highlighted, areas for improvement identified, and action taken to implement the required changes; collectively, these gains will lead to an overall improvement of organizational performance.

4.5.4 Program and Results on Major Actions of 2003-04

The Board identified a number of major actions for Goal 5 in its 2003-2004 RPP. These major actions and their results are discussed below:

1. **Develop and implement a communication plan regarding the addition of Goal 5 to the NEB's 2003-2006 Strategic Plan.**

During the annual strategic planning cycle, the Board routinely revisits its purpose, vision and goal statements as part of the process of determining the ongoing strategic direction. With the addition of the fifth corporate goal, a number of tactics were used to communicate the key messages and to ensure that staff understood the revisions. Some of these tactics included:

- Briefing the leadership team and instructing them to reinforce the message at team meetings;
- Introducing the revised 2003-2006 Strategic Plan at an all-staff meeting and providing everyone with a copy;
- Posting the Strategic Plan documents, including a Frequently Asked Questions page, so that employees can access these on the Board's Intranet site;
- Publishing an article in the NEB newsletter;
- Distributing an all-staff e-mail announcement from the Chief Operating Officer; and
- On-going discussion of the Strategic Plan by management with employees.

2. **Clearly define high-level performance measures, develop formulas and scope for all final measures, begin measurement, benchmark where able, and immediately publish results.**

The following three key measures, which are also discussed in section 4.5.3, were introduced as high-level performance measures in 2003-04:

- Employee Satisfaction: Data collection will take place through triennial employee surveys with a summary of the results subsequently being released to

the Board's management. Since two survey years of data are currently available for this measure, benchmarking against the available public service data has now begun, and is expected to continue into the future.

- Per-Capita Cost of Regulation for Selected Jurisdictions: calculated annually, this formula measures the annual operating budget of other provincial and federal regulatory bodies divided by the population served.
- % of Major Actions Achieved Across all Goals: Since this is the most recent high-level measure to be developed, data collection has only just begun. Once enough meaningful data has been compiled, this measure will be reported on an annual basis.

3. Continue development of mid- and low-performance measures, including opportunities for benchmarking.

In 2003, the Board hired two firms (Eos Research & Consulting Ltd. and The Graham Lowe Group) to conduct independent studies and make recommendations regarding additional measures for the NEB to consider. The information which they provided was analyzed and refined into a number of mid- and low-level performance measures. The Board will begin to track and use these measures over the coming year. Examples of some of these measures follow:

Table 6: Performance Measures

Mid Level Measures	Frequency	Benchmark
Percent of appropriation spent	Annually	By Business Unit and Team
Planned versus actual expenditure by team	Quarterly	
Employee turnover	Annually	Other regulators (e.g. Public Service Commission (PSC), Alberta Energy Utilities Board (EUB), Federal Energy Regulatory Commission (FERC))
Leadership Index	Annually	By Business Unit and Team

Low Level Measures	Frequency	Benchmark
Absenteeism	Annually	PSC, Canadian workforce
Learning and Development cost as a percentage of total compensation	Annually	EUB, FERC, B.C. Utilities Commission (BCUC), other government departments reporting on this measure
Information Technology	Quarterly	EUB, FERC, BCUC, other government departments reporting on this measure
Lost Time Injuries	Quarterly	Canadian work force
Official Languages and Employment Equity	Annually	Other government departments reporting on this measure

Eos Research & Consulting Ltd. also developed additional high-, mid-, and low-level measures with respect to Goals 1 through 4; these measures will be considered and refined over the coming year and stage-managed for performance benchmarking as appropriate in the future.

4. **Continue progress towards achieving management initiatives including the Service Improvement Initiative, Government On-Line, Modern Comptrollership and Development of an Exemplary Work Place.**

    - Service Improvement Initiative: Discussed in Section V – Management Initiatives
    - Government On-Line: Discussed in Section V – Management Initiatives
    - Modern Comptrollership: Discussed in Section V – Management Initiatives
    - Development of an Exemplary Work Place: During this past year, a number of initiatives were carried out under the umbrella of an Exemplary Work Place. The first of these includes the development of a three year Human Resources Strategy and Staffing Plan which focuses on aligning the people side of the business with organizational goals. This plan, which was developed in consultation with the major stakeholders (e.g. Chief Operating Officer, Business and Team Leadership teams, Professional Institute of the Public Service of Canada (PIPSC) representative, HR Technical Specialists), will facilitate the Board being proactive in determining its human resources needs. The plan still needs to be communicated further and to this end a multi-phased communication plan, for Board-wide implementation, has been drafted.

The Management System Framework (MSF) project was also started this year. The goal of the MSF is to improve the quality of the Board's work via the implementation of an ISO 9001 quality management system. Over the next year, the project will clearly define the Board's processes, identify process ownership and integrate links to detailed procedures and work instructions, while also incorporating the planning, management review and continuous improvement aspects of a quality management system.

The Case Management project is a multi-year program that will provide customized software for managing case-related work such as applications, operations, audits, inspections and other projects. The assessment and improvement of business processes is a fundamental element of this project. Both the MSF and Case Management projects will provide the process structure and tools for improving the Board's planning, measuring, managing and continual improvement functions.

Much effort was also invested during the past year in analyzing the 2002 Employee Opinion Survey (EOS) results and using the data to learn about how to do things better. With this in mind, a Project Working Group (PWG) was established to evaluate the results, identify and prioritize the Board's successes and areas for improvement, and provide recommendations to the Board's leadership team. Having reviewed the recommendations, the leadership team concluded that each business unit possessed a unique combination of issues that would not be addressed by a global solution. In

response, the business unit leaders worked directly with their staff and developed specific initiatives within their units.

Issues having a broader, Board-wide impact were addressed through targeted programs such as: Classification Open Houses were held to provide employees with information on the classification process; Anti-Harassment and Discrimination Awareness training, which reinforced the Board's zero tolerance policy on harassment and discrimination, was provided across the Board; employees' views on ways to increase trust, were solicited by the Vice-Chair; the Focus performance appraisal program was reviewed and streamlined to ensure that it provides the feedback and incentive needed for team leaders to execute their people leadership responsibilities; Business Unit and Team plans were developed, further strengthening the links between the employee and the business strategy; and a review of the current organization structure was initiated with the results to be considered in 2004-05.

Lastly, an overall assessment of the Board's organizational health was conducted as a further exercise in stock-taking, strength building, and gap-analysis. To this end, the Board's Internal Audit and Evaluation Committee engaged the help of an independent outside consultant to conduct an assessment. As part of their assessment, the consultants reviewed the human resource initiatives that were currently underway or planned, so that they might determine the extent to which these contribute to strategic goals. The final report provided a 'think piece' which framed the issues and presented creative options about a small number of actions for building a healthier organization. Since the report was meant to be evaluative rather than prescriptive it reaffirmed that, while the Board has built a solid foundation of human resource management policies and practices, there is still work to be undertaken if the Board wishes to be a respected leader in people management.

Planned Spending ($ millions)	2003-04 Actual ($ millions)
9.9	13.3

Section V: Management Initiatives

5.1 Service Improvement Initiative

This year the Board furthered its work on service improvement by implementing the use of Common Measurement Tool (CMT) questions in surveys of internal or external clients. Use of CMT questions will enable the Board to establish benchmarks and identify areas for improvement. Based on this information, service standards will be developed to help the Board meet client needs and contribute to efficient work processes.

The Board retained Environics Research Group to undertake the 2004 survey of landowners. Over 1100 landowners across Canada were surveyed about their experiences and satisfaction with the handling of issues pertaining to pipelines on their property. Since CMT questions were used in the survey, the Board will be able to compare the results with a similar survey undertaken in 2001. The data will also help identify areas for service improvement.

Environics Research Group was also awarded a contract to undertake a survey of industry. This survey will be administered in 2004/05 and will provide benchmarking data.

5.2 Government of Canada On-Line

The Internet continues to play a significant role in providing Canadians with timely information and efficient services. With this in mind, the Board made further refinements to its e-filing system. The system has been well-received by industry and is now used by many applicants. This year, the Board held a technical workshop with users of the e-filing system. During the workshop, priority enhancements were identified and implemented. The Board will continue to make ongoing refinements.

Board staff continued efforts to make the NEB Internet site accessible to all Canadians. To further refine its work, an extensive review of both the Board's internet and intranet sites was conducted during the fiscal year. While the Board is making progress in this area, a more concerted effort is required. Staff are now developing an action plan outlining the steps required to improve the design, functionality and on-going maintenance of the site, as well as resources required to complete this important work.

5.3 Modern Comptrollership

The Board is committed to initiatives related to the management improvement agenda of the Federal government. The NEB remains an active partner with Treasury Board Secretariat on major change initiatives aimed towards the development of citizen-focused government.

Work that was commenced in 2002 under the IMProve (Improved Management Practices) initiative, continued throughout 2003-04. The IMProve initiative is the NEB's

response to the government-wide initiative known federally as Modern Comptrollership. The 2003-04 activities in this respect were centred on the continued implementation of the IMProve action plan which was developed to strengthen management in key areas such as integrating financial and non-financial information and implementing sound risk management practices.

In June 2003, the Treasury Board announcement of the Management Accountability Framework (MAF) provided the NEB the opportunity to once again validate the direction of our modern management efforts and ensure alignment with overall government direction.

With respect to results and performance measurement during the past year, in addition to developing mid-level and low-level indicators for our strategic plan goals, we also undertook a benchmarking study to explore opportunities to compare ourselves with other energy regulators. Some of the results of this work are included in this performance report comparing the NEB's performance to other regulators on common performance measures.

While risk management in some of our operational program areas has been in place for a number of years, a risk management regimen is still in the process of being fully integrated into our internal management agendas. During 2003-04, the NEB formally adopted an integrated risk management policy and framework and made significant progress towards developing our first corporate risk profile.

Business process documentation and development have formed the basis for a new initiative to move the NEB towards an ISO 9001-like environment through the development of a single Management System Framework. This will integrate quality management with safety, health and environmental management to ensure a culture of continuous improvement. While work towards this outcome commenced in 2003-04, much effort will be invested in 2004-05 to make this a reality.

The NEB places high regard on supporting employees through the active demonstration and adherence to its values and ethics. Through the 2002 Employee Opinion Survey it was indicated that not all of the organizational values were considered successful. Actions continue to be taken to ensure that all values are demonstrated consistently throughout the Board. In particular, the NEB has chosen to focus its efforts on enhancing trust and leadership within the NEB, clearly demonstrating the sincere commitment of the Chairman and the entire management team to ensure leadership and teamwork are at the forefront of our approach in day-to-day life.

5.4 Alternative Service Delivery

N/A

5.5 Sustainable Development

The NEB promotes sustainable development on the basis of the generally accepted principle that sustainable development means "meeting the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs." This in turn requires integrating environmental, economic and social considerations.

For example, section 52 of the NEB Act states that the Board shall, in making its decisions on the issuance of certificates to construct pipelines, be "…satisfied that the pipeline is and will be required by the present and future public convenience and necessity…" and that "…the Board shall have regard to all considerations that appear to it to be relevant…" including "any public interest that may be affected…". The Board typically assesses environmental, economic, market and social considerations in making decisions, as well as matters pertaining to safety.

The NEB has furthered its commitment to sustainable development by broadening its focus from a safety and environmental management system to the development and implementation of an all-encompassing quality management system, based on ISO 9001-2000 principles. This fully integrated management system follows a continuous improvement cycle to focus on operating more efficiently and improving decision making for all functions of the organization.

The NEB discharges its responsibilities by the Market-Based Procedure for long-term gas exports and Fair Market Access tests for oil and electricity. The concept underlying these mechanisms is that efficient (competitive) markets will best ensure that the current and future needs of Canadians are met. Toward this end, the Board monitors energy markets and provides information on the current state and outlook for these markets in the form of Energy Market Assessments and notably, in the Board's periodic long-term outlook for Canadian energy supply and demand.

Implementing the principles of sustainable development is also illustrated through the NEB's daily activities. Over the past eleven years Board staff have participated enthusiastically in the annual Calgary Transit Commuter Challenge, often winning in their corporate category.

5.6 Purchasing and Contracting

The procurement and contracting functions are the responsibility of the Supply Management Team within the Corporate Services Business Unit. In 2003-04, there were about 300 procurement instruments issued for a total contract value of $3.5 million. Of these procurement statistics, 25 contracts/local purchase orders were issued under the auspices of the Procurement Strategy on Aboriginal Business program valued at $198,000.00.

5.7 Travel Policies

The NEB became a separate employer under the *Public Service Staff Relations Act* effective 31 December 1992 under Order in Council (OIC) (P.C. 1992-2595). Through the OIC, personnel management, as defined by the *Financial Administration Act*, was delegated to the Chairman of the NEB. For unionized employees, the NEB has agreed to adopt the policies of the National Joint Council, as amended from time to time, as part of the conditions of employment.

5.8 External Charging Information

A. Fee Activity Details:

Name of Fee Activity – Energy Regulation and Advice	The National Energy Board (NEB) regulates in the public interest those areas of the oil, gas, non-hydrocarbon and electricity industries relating to: Construction and operation of pipelines; Construction and operation of international and designated interprovincial power lines; Transportation, tolls and tariffs of pipelines; Exports of oil, gas and electricity and imports of oil and gas; and Oil and gas activities on frontier lands not subject to a federal/provincial accord.	
Fee Type	Regulatory (R) and Other Products and Services (O)	
Fee Setting Authority	The NEB External Charging is in accordance with sub-section 24.1 (1) of the National Energy Board Act. As of 1 January 1991 under the NEB Cost Recovery Regulations, the Board recovers the cost of its operations from the majority of the companies that it regulates. The Board has the delegated authority to determine what costs will be excluded from program expenditures for cost recovery purposes.	
Date Last Modified	NEB Cost Recovery Regulations last amended on November 6, 2002	
2003-04 Forecast Revenue ($ millions)	Regulatory	36.0
2003-04 Actual Revenue ($millions)	Regulatory and Other Products and Services	39.6

Estimated Full Cost ($ millions)	Regulatory and Other Products and Services a) Board costs = $35.2 b) Other Departments' costs = 5.5	$40.7
Service Standard	The NEB is in the process of developing service standards which we expect will be published in 2004-05.	
Performance Results	The NEB has 5 goals to address safety, environment, economic efficiency, public engagement and resource management. Each goal has its own low, medium and high level performance measures. Under Goal 1, there has been steady improvement in the industry's safety performance in recent years. For example, the number of reportable incidents experienced in 2003 was essentially unchanged from 2002 and much lower than in previous years. The disabling injury rate has decreased in comparison with previous years. The number of ruptures reported has improved significantly by dropping to zero in 2003 down from three in 2002. Measures related to Goal 2 include evaluation of the environmental conditions that the NEB places upon facility approvals and number of major liquid hydrocarbon releases per year. The achievement of compliance with the environmental conditions was rated at 97%. The number of major liquid hydrocarbon releases achieved its target of zero for the first time in 3 years. Under Goal 3, a key performance measure is evidence that Canadian energy and energy transportation markets are working well. A key indicator under this measure is that prices paid for natural gas and oil in the domestic market are at least as favourable as those available to the export market and this was the case during the reporting period. Another key indicator of economic efficiency is application processing time. For this indicator, the NEB was successful in reducing the application processing times for both non-hearing facilities applications and electricity export applications. Under Goal 4, the NEB tracks the level of stakeholder satisfaction with the Board and its staff. Recent survey results indicate that stakeholder satisfaction is in excess of 80% in process, information and interactions factors. Measures related to Goal 5 include employee satisfaction and per-capita cost of regulation. The employees of the NEB	

	indicated that 88% were in agreement with the statement that "NEB is a good place to work." On a per-capita cost of regulation, the NEB costs $1.00 per year. Overall, the implementation of a comprehensive performance measurement system allows the Board to allocate resources more efficiently as we strive for continual improvement in the delivery of our program.	
Planning Years		
Fiscal Year	2004-05 2005-06 2006-07	
Forecast Revenue ($ millions)	Sub-Total (04-05) Sub-Total (05-06 Sub-Total (06-07) Total	41.4 35.5 36.1 113.0
Estimated Full Cost ($ millions)	Sub-Total (04-05) Sub-Total (05-06 Sub-Total (06-07) Total	40.7 40.0 40.0 120.7

B. Consultation and Analysis:

When the NEB Cost Recovery Liaison Committee (CRLC) was established in July 1990, the composition of the committee ensured that there was one representative from each of the industry's major associations and groups. The CRLC was **established** for on-going consultation and communication regarding cost recovery methodology and regulations and new initiatives affecting cost recovery processes. Also, the CRLC provides an opportunity for the NEB to explain its financial statements and to discuss its anticipated expenditures. The Board's performance results are presented quarterly to the CRLC at its regularly scheduled meetings.

C. Dispute Management:

As a pre-requisite for the implementation of the Treasury Board External Charging Policy, the NEB developed a Dispute Management Process effective 11 February 2004 to ensure that disputes and issues raised by stakeholders related to external charging are addressed and resolved fairly and efficiently. This process was communicated to the stakeholders through the CRLC and published on the NEB's Internet site at www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicyDisputeManagementProcess_e.htm.

In this process, there are three hierarchical levels to resolve a dispute. The first level of resolution rests with the Chair of the CRLC. If the dispute is unresolved at the first level, the issue will be passed on to the second level where a committee is formed. Where the first level and the second level fail to result in a resolution, the matter will be referred to

the Chairman of the Board. Each level is given 90 days from the date of receipt of notification or escalation to resolve the dispute.

The disputes and issues may include but shall not be limited to:

a) failure to meet the agreed standard of services or products;

b) negotiated charges are perceived to be unreasonable;

c) issues regarding specifications and descriptions of the required services or products;

d) cancellation of the negotiated services or products; or

e) failure to meet deadlines.

D. Other Information:

In addition, the NEB has developed its own External Charging Policy for external charges of a non-regulatory nature. This policy can be found at www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicyNonRegulatory_e.htm

Appendix A: Financial Information

Table 1 - Summary of Voted Appropriation

Financial Requirements by Authority ($ millions)					
		2003-2004			
Vote		**Total Main Estimates**	**Total Planned Spending**	**Total Authorities**	**Total Actual Spending**
	Energy Regulation and Advice				
30	Operating expenditures	30.4	30.5	32.8	31.2
(S)	Employee Benefit Plan (EBP)	4.6	4.6	4.0	4.0
	Total Department	35.0	35.1	36.8	35.2

Table 2 - Comparison of Total Planned to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)				
	2003-2004			
Energy Regulation and Advice	**Main Estimates**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual Spending**
FTEs	-	304	302.1	295.8
Operating	35.0	35.1	36.8	35.2
Capital	-	-	-	-
Grants & Contributions	-	-	-	-
Total Gross Expenditures	35.0	35.1	36.8	35.2
Less: Respendable Revenues	-	-	-	-
Total Net Expenditures	35.0	35.1	36.8	35.2
Other Revenues and Expenditures				
Non-respendable Revenues	(32.0)	(36.0)	(38.2)	(39.6)
Cost of services provided by other departments	0.0	5.1	5.5	5.5
Net Cost of the Program	3.0	4.2	4.1	1.1

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)						
Energy Regulation and Advice			2003-2004			
	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
National Energy Board	33.0	35.4	35.0	35.1	36.8	35.2
Total	33.0	35.4	35.0	35.1	36.8	35.2

Table 4 - Revenues

Revenues ($ millions)					
			2003-2004		
Energy Regulation and Advice	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Non-Respendable Revenues					
National Energy Board	31.3	35.9	36.0	38.2	39.6
Unplanned	-	-	-	-	-
Total Non-Respendable Revenues	31.3	35.9	36.0	38.2	39.6
Total Revenues	31.3	35.9	36.0	38.2	39.6

The NEB is an independent regulatory agency, established in 1959 under the *National Energy Board Act*. The Act authorizes the NEB to charge those companies it regulates costs attributable to the NEB's operations in carrying out its related responsibilities. Under the *National Energy Board Cost Recovery Regulations* which became effective on 1 January 1991, the NEB recovers approximately 90% of its program expenditures from the regulated companies. The remaining 10% of program expenditures is used for Frontier exploration and development under the Canada Oil and Gas Operations Act.

Appendix B: Regulatory Initiatives

Regulatory Instrument	Expected Result
Processing Plant Regulations	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for NEB-regulated facilities. More onus placed on companies for facility safety and increasing the importance of audits by the regulator. Regulation came into effect following Gazette Part II publication on 12 February 2003.
National Energy Board Damage Prevention Regulations	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for NEB-regulated facilities, to more effectively address safety in the proximity of pipelines. Will replace the *National Energy Board Pipeline Crossings Regulations, Parts I and II*
National Energy Board Onshore Pipeline Regulations (OPR-99) and *National Energy Board Processing Plant Regulations*	Revise definitions to include concept of "decommissioning".
Canada Oil and Gas Diving Regulations; Newfoundland Offshore Area Petroleum Diving Regulations; and *Nova Scotia Offshore Area Petroleum Diving Regulations*	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for activities under the *Canada Oil and Gas Operations Act.* To mirror regulations under the Accord Implementation Acts. Updated and harmonized regulations for diving activities in support of oil and gas programs in frontier lands.
Canada Oil and Gas Drilling and Production Regulations; Newfoundland Offshore Area Oil and Gas Drilling and Production Regulations; and *Nova Scotia Offshore Area Oil and Gas Drilling and Production Regulations*	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for drilling and production activities on Frontier Lands and the areas covered by the Offshore Accord Acts. Amalgamation of *Canada Oil and Gas Production and Conservation Regulations* and *Canada Oil and Gas Drilling Regulations.*
Oil and Gas Occupational Health and Safety Regulations	Updated regulations to conform with the *Canada Occupational Safety and Health Regulations* under the *Canada Labour Code.*
National Energy Board Act	Amendments to the *Act* to include security in the NEB's mandate.
Regulations made under the *Canada Oil and Gas Operations Act* • *Production and Conservation Regulations* • *Certificate of Fitness Regulations* • *Geophysical Operations*	Incorporation of recommendations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.

Regulatory Instrument	Expected Result
Regulations • *Installations Regulations*	
Regulations made under the Offshore Accord Implementation Acts • *Newfoundland Offshore Area Petroleum Production and Conservation Regulations* • *Newfoundland Offshore Area Petroleum Drilling Regulations* • *Newfoundland Offshore Area Petroleum Installations Regulations* • *Nova Scotia Offshore Area Petroleum Geophysical Operations Regulations* • *Nova Scotia Offshore Area Petroleum Production and Conservation Regulations* • *Nova Scotia Offshore Petroleum Installations Regulations* • *Nova Scotia Offshore Petroleum Diving Regulations* • *Nova Scotia Offshore Petroleum Drilling Regulations*	Incorporation of recommendations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.

Appendix C: Regulatory Reporting

The following two tables present a summary of NEB Public Hearings and Non-Hearing Applications from 1 April 2003 to 31 March 2004:

Oral Hearings	Results	Outcomes
New Brunswick Power Corporation (EH-1-2003)	Hearing held on 24 March in Saint John, NB Decision issued on 29 May 2003.	Approved the construction of a 95.5 kilometre, 345 kilovolt, international power line from the Point Lepreau Generating Station to a point on the Maine-NB border west of St. Stephen, NB.
TransCanada PipeLines Limited (RH-1-2002)	Hearing held from 26 February to 16 May in Calgary, AB. Decision issued on 31 July 2003.	Approved tolls for transportation services on the mainline system for the year 2003 and other toll and tariff matters.
Trans-Northern Pipelines Inc. (OH-1-2003)	Hearing held from 9 to 13 June in Ottawa, ON. Decision issued on 7 August 2003.	Approved the replacement of four pipeline segments totaling approximately 72.5 kilometres between Montréal, QC and Farran's Point, ON, upgrading four pump stations and construction of four storage tanks at the Farran's Point pump station. The Board also approved the reversal of flow in the pipeline section between Farran's Point to Toronto from a west-to-east direction to an east-to-west direction and the construction of three pump stations near Iroquois, Mallorytown and Kingston, ON.
EnCana Ekwan Pipeline Inc. (GH-1-2003)	Hearing held on 28 and 29 July. Decision issued on 18 September 2003.	Approved the construction of an 82.5 kilometre natural gas pipeline from near Fort Nelson, BC to approximately four kilometres east of the AB/BC border near Rainbow Lake, AB.
Trans-Northern Pipelines Inc. (OHW-1-2003)	Written hearing. Decision issued on 27 November 2003.	Approved the relocation of one section and lowering of two other sections of a petroleum products pipeline in Hamilton, ON.
Georgia Strait Crossing Pipeline Limited (GH-4-2001)	Joint Review Panel (JRP). Hearing held from 24 February to 19 March in Sidney, BC. JRP issued its report to	Approved the construction of approximately 60 kilometres of pipeline, with 44 kilometres offshore and 16 kilometres onshore. The pipeline will extend from a point on the Canada-US

Oral Hearings	Results	Outcomes
	Minister of Environment on 30 July 2003. Final decision issued on 28 November 2003. .	border in Boundary Pass to an interconnection with the existing Terasen (Vancouver Island) Inc. pipeline at a point west of Shawnigan Lake, south of Duncan, BC.
Sumas Energy 2, Inc. (EH-1-2000)	Hearing held from 26 May to 23 September. Decision issued on 4 March 2004.	Denied the construction of an 8.5 kilometre, 230 kilovolt, international power line from Sumas, Washington to Abbotsford, BC.
Westcoast Energy Inc. (RH-1-2004)	Hearing was scheduled for 17 May 2004 in Calgary, AB. Hearing was suspended at the Applicant's request. Decision Pending.	Application for approval of 2004 tolls for mainline transmission service in Zones 3 and 4.
TransCanada PipeLines Limited (RH-2-2004)	Hearing scheduled to be heard in two phases with Phase 1 commencing in Ottawa, ON on 14 June 2004 and Phase 2 commencing in Montréal, QC on 29 August 2004.	Application for approval of new tolls for the mainline system for 2004.

Non-Hearing Applications and Other Matters	Number of Decisions
Electricity Matters	48
Frontier Matters	82
Natural Gas Matters	155
Natural Gas Liquids Matters	121
Oil Matters	88
Pipeline Matters	146
Traffic, Tolls and Tariff Matters	19
Other Matters	72

Appendix D: Legislation Administered

Acts

National Energy Board Act
Canada Labour Code, Part II
Canada Oil and Gas Operations Act
Canada Petroleum Resources Act
Canadian Environmental Assessment Act
Energy Administration Act
Mackenzie Valley Resource Management Act
Northern Pipeline Act
Species at Risk Act

Regulations and Orders Pursuant to the *National Energy Board Act*

Gas Pipeline Uniform Accounting Regulations
National Energy Board Act Part VI (Oil and Gas) Regulations
National Energy Board Cost Recovery Regulations
National Energy Board Electricity Regulations
National Energy Board Export and Import Reporting Regulations
National Energy Board Order No. M0-62-69
National Energy Board Pipeline Crossing Regulations, Part I
National Energy Board Pipeline Crossing Regulations, Part II
General Order No. 1 Respecting Standard Conditions for Crossings by Pipelines
General Order No. 2 Respecting Standard Conditions for Crossings of Pipelines
National Energy Board Processing Plant Regulations
National Energy Board Rules of Practice and Procedure, 1995
National Energy Board Substituted Service Regulations
Oil Pipeline Uniform Accounting Regulations
Oil Product Designation Regulations
Onshore Pipeline Regulations, 1999
Pipeline Arbitration Committee Procedure Rules, 1986
Power Line Crossing Regulations
Proclamation Extending the Application of Part VI of the Act to Oil (May 7, 1970)
Regulations amending the *National Energy Board Cost Recovery Regulations* SOR/2002-375, 21 October 2002
Section 58 Streamlining Order XG/XO-100-2002
Toll Information Regulations

Guidelines and Memoranda of Guidance pursuant to the *National Energy Board Act*

Adherence to Environmental Information Requirements under the Board's Guidelines for Filing Requirements (23 December 1997)
Appropriate Dispute Resolution (18 July 2003)
Consultation with Aboriginal Peoples: National Energy Board Memorandum of Guidance (4 March 2002)

Filing of Supply Information in Compliance with the Board's Part VI (Oil and Gas) Regulations (16 May 1997)

Filing Procedures for Section 104 Right of Entry Order Applications (27 October 1999)

Financial Regulatory Audit Policy of the National Energy Board (23 February 1999)

Guidance Notes for the *Onshore Pipeline Regulations, 1999* (7 September 1999) Amendment I (20 January 2003)

Guidance Notes for Pressure Equipment under National Energy Board Jurisdiction (8 August 2003)

Guidance Notes for the *Processing Plant Regulations* (28 July 2003) including: Appendix I – Guidance Notes for the Design, Construction, Operation and abandonment of Pressure Vessels and Pressure Pipeline (3 July 2003) and Appendix II – Security and Emergency Preparedness and response Programs (24 April 2002)

Filing Manual (2004)

Guidelines for Negotiated Settlement of Traffic, Tolls and Tariffs (12 June 2002)

Guidelines Respecting the Environmental Information to be Filed by Applicants for Authorization to Construct and Operate Gas Processing and Straddle Plants, Liquid Natural Gas (LNG) Plants and Terminals, Natural Gas Liquids (NGL), Liquid Propane Gas (LPG) and Butane Plants and Terminals, under Part III of the *National Energy Board Act* (26 June 1986)

Investigative Digs and Related Pipeline Repairs/Replacements (2 December 2002 and 26 February 2003)

Pre-Application Meetings Guidance Notes (26 February 2004)

Memorandum of Guidance – Electronic Filing, National Energy Board Rules of Practice and Procedure, 1995 (21 March 2002)

Memorandum of Guidance - Concerning Full Implementation of the September 1988 Canadian Electricity Policy (Revised 26 August 1998)

Memorandum of Guidance - Fair Market Access Procedure for the Licensing of Long-term Exports of Crude Oil and Equivalent (17 December 1997)

Memorandum of Guidance - Regulation of Group 2 Companies (6 December 1995)

Memorandum of Guidance - Retention of Accounting Records by Group 1 Companies Pursuant to Gas/Oil Pipeline Uniform Accounting Regulations (30 November 1994)

Memorandum of Guidance - Financial Information Submitted to the National Energy Board by Group 1 Pipeline Companies (6 December 2001; 25 February 2003)

National Energy Board Expected Elements for Emergency Preparedness and Response Programs (24 April 2002)

Performance Measures filed as part of Year-end Quarterly Surveillance Reports (26 January 1996)

Regulations Pursuant to the *Canada Oil and Gas Operations Act*

Canada Oil and Gas Certificate of Fitness Regulations
Canada Oil and Gas Diving Regulations
Canada Oil and Gas Drilling Regulations
Canada Oil and Gas Geophysical Operations Regulations
Canada Oil and Gas Installations Regulations
Canada Oil and Gas Operations Regulations

Canada Oil and Gas Production and Conservation Regulations
Oil and Gas Spills and Debris Liability Regulations

Guidelines and Guidance Notes pursuant to the *Canada Oil and Gas Operations Act*

Guidance Notes for Applicant - Applications for Declaration of Significant Discovery and Commercial Discovery
Guidance Notes for the *Canada Oil and Gas Diving Regulations*
Guidelines Respecting Physical Environmental Programs during Petroleum Drilling and Production Activities on Frontier Lands
Offshore Waste Treatment Guidelines

Regulations Pursuant to the *Canada Petroleum Resources Act*

Frontier Lands Petroleum Royalty Regulations
Frontier Lands Registration Regulations

Regulations Pursuant to the *Canadian Environmental Assessment Act*

Comprehensive Study List Regulations
Exclusion List Regulations
Federal Authorities Regulations
Inclusion List Regulations
Law List Regulations
Projects outside Canada Environmental Assessment Regulations
Regulations Respecting the Co-ordination by Federal Authorities of Environmental Assessment Procedures and Requirements

Regulations Pursuant to the *Canada Labour Code, Part II*

Canada Occupational Health and Safety Regulations
Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations
Safety and Health Committees and Representatives Regulations

Regulations Pursuant to the *Mackenzie Valley Resources Management Act*

Exemption List Regulations
Mackenzie Valley Land Use Regulations
Preliminary Screening Requirement Regulations

Regulations Pursuant to the *Northern Pipeline Act*

Northern Pipeline Notice of Objection Regulations
Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for Northern British Columbia
Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for the Province of Alberta
Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for the Province of Saskatchewan

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for Southern British Columbia

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for the Swift River Portion of the Pipeline in the Province of British Columbia

Order Designating the Minister for International Trade as Minister for Purposes of the Act

Transfer of Duties, in Relation to the Pipeline, of Certain Ministers under Certain Acts to the Member of the Queen's Privy Council for Canada Designated as Minister for Purposes of the Act

Transfer of Duties, in Relation to the Pipeline, of the National Energy Board under Parts I, II and III of the *Gas Pipeline Regulations* to the Designated Minister for Purposes of the Act

Transfer of Powers, Duties and Functions (Kluane National Park Reserve Lands) Order

Transfer of Powers, Duties and Functions (Territorial Lands) Order

Regulations Pursuant to the *Territorial Lands Act* and the *Public Lands Grant Act*

Canada Oil and Gas Land Regulations

Guidelines and Guidance Notes pursuant to the *Species at Risk Act*

The Coming into Force of Specific Sections of the Federal *Species at Risk Act*, S.C. 2002, c. - 29 and its Effect on Applications before the National Energy Board (letter dated 11 September 2003)

Appendix E: Cooperation with Others

The National Energy Board co-operates with other agencies to reduce regulatory overlap and provide more efficient regulatory services.

Alberta Energy and Utilities Board (EUB)

The NEB has a Memorandum of Understanding (MOU) with the EUB for pipeline incident response. The agreement provides for mutual assistance and a faster and more effective response by both boards to pipeline incidents in Alberta. The NEB and the EUB maintained their commitment to using the common reserves database for oil and gas reserves in Alberta. Both boards are committed to developing more efficient methods for maintaining estimates of reserves and to exploring other opportunities for co-operation. Currently the Boards are working on a new assessment of gas resources in Alberta.

British Columbia Ministry of Energy and Mines (BCMEM)

The NEB and BCMEM maintained their commitment to using a common reserves database for oil and gas reserves in British Columbia. Both boards are committed to developing more efficient methods for maintaining estimates of reserves and to exploring other opportunities for co-operation.

Canada-Newfoundland Offshore Petroleum Board (C-NOPB) and Canada-Nova Scotia Offshore Petroleum Board (C-NSOPB)

The Chairs of the NEB, the C-NOPB and the C-NSOPB, together with executives from the Newfoundland and Labrador and Nova Scotia Departments of Energy and NRCan, form the Oil and Gas Administrators Advisory Council (OGAAC). The OGAAC membership discusses and decides on horizontal issues affecting their respective organizations to ensure convergence and collaboration on oil and gas exploration and production issues across Canada. The NEB, C-NOPB and C-NSOPB staff also work together to review, update and amend regulations and guidelines affecting oil and gas activities on Accord Lands. The NEB staff also provides technical expertise to NRCan, C-NOPB and C-NSOPB on technical matters of mutual interest, such as reservoir assessment, occupational safety and health, diving, drilling and production activities.

Canadian Association of Members of Public Utility Tribunals (CAMPUT)

CAMPUT is a non-profit organization of federal, provincial and territorial boards and commissions which are responsible for the regulation of the electric, water, gas and pipeline utilities in Canada. Members sit on the executive committee of the association, promoting the education and training of members and staff of public utility tribunals. The NEB also provides staff support to CAMPUT by providing information and assisting in conference organization.

Canadian Environmental Assessment Agency (CEAA)

NEB staff are actively engaged with CEAA matters, participating in CEAA's Senior Management Committee and acting as an observer on the Regulatory Advisory Committee. This involvement ensures effective co-ordination of regulatory responsibilities relating to environmental assessments.

Comisión Reguladora de Energía (CRE) of Mexico

Staff at the NEB and CRE maintain an ongoing relationship, sharing regulatory experiences and information on North American energy markets. In September 2003, the CRE, the U.S. Federal Energy Regulatory Commission and the NEB signed an agreement regarding cooperation. The agreement allows for the staff of the three regulatory agencies to share information on regulatory matters and current events and to seek to provide comparable regulatory approaches. Both organizations are committed to continuing and strengthening this relationship, which includes inter-agency staff visits.

Co-operation on the Environmental Impact Assessment and Regulatory Review of a Northern Gas Pipeline Project through the Northwest Territories

In 2002, the NEB, in collaboration with the boards and agencies responsible for environmental impact assessment and regulatory review of a major natural gas pipeline through the Northwest Territories, issued a "Cooperation Plan". The Plan describes how the agencies propose to coordinate their activities to ensure an efficient, flexible and timely process that reduces duplication and enhances public and northern participation in the review of a major pipeline application. The NEB's partners in the Plan include the Mackenzie Valley Land and Water Board, the Sahtu and Gwich'in Land and Water Boards, the NWT Water Board, the Mackenzie Valley Environmental Impact Review Board, the Environmental Impact Screening Committee and the Environmental Impact Review Board for the Inuvialuit Settlement Region, the Inuvialuit Game Council, the Inuvialuit Land Administration, the Canadian Environmental Assessment Agency, the Department of Indian Affairs and Northern Development, and observers from the Deh Cho First Nation, the Government of the Northwest Territories, and the Government of Yukon.

Department of Indian Affairs and Northern Development (DIAND)

The NEB has a MOU with DIAND concerning the provision of advice on rights management and the exchange of information with respect to oil and gas activities on northern frontier lands.

Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC)

The NEB has an MOU with HRSDC to administer the *Canada Labour Code* for NEB-regulated facilities and activities and to co-ordinate these safety responsibilities under the COGO Act and the NEB Act.

Mackenzie Valley Environmental Impact Review Board (MVEIRB)

In late 2000, the NEB and the MVEIRB signed a joint MOU to establish a co-operative framework for environmental impact assessment in the Mackenzie Valley. In the case of transboundary pipeline projects, the NEB has responsibilities under both the Mackenzie Valley Resource Management Act and the CEA Act. This MOU facilitates the co-operation of two boards to reduce duplication and increase effectiveness of the environmental review process.

National Association of Regulatory Utility Commissioners (NARUC)

Board members regularly participate in meetings of the U.S. NARUC, particularly with respect to developments in U.S. gas markets that may affect cross-border trade in natural gas

Natural Resources Canada (NRCan)

The NEB has a MOU with NRCan concerning the provision of advice on matters related to exploration, development and production activities on Accord frontier lands and the exchange of information with respect to oil and gas activities on southern frontier lands.

Northern Pipeline Agency (NPA)

The NEB provides technical and administrative assistance to the NPA, which, under the Northern Pipeline Act, has primary responsibility for overseeing the planning and construction of the Canadian portion of the Alaska Natural Gas Transportation System by Foothills Pipe Lines Ltd.

Pipeline Technical Regulatory Authorities of Canada Council (PTRACC)

The NEB chairs a staff committee of federal and provincial technical regulators. PTRACC meets regularly throughout the year to discuss pipeline safety and environmental initiatives.

Transportation Safety Board of Canada (TSB)

While the NEB has exclusive responsibility for regulating the safety of oil and gas pipelines under federal jurisdiction, it shares the responsibility for investigating pipeline incidents with the TSB. The roles and responsibilities of each body with regard to pipeline accident investigations are outlined in a MOU between the two boards.

U.S. Federal Energy Regulatory Commission (FERC)

NEB and FERC executives maintain a regular dialogue on their respective regulatory experiences and exchange information available in the public domain in order to keep one another informed about current and upcoming issues which may affect both organizations, and to mutually benefit from knowledge about best regulatory practices. In September 2003, the CRE, FERC and NEB signed an agreement regarding cooperation. The agreement allows for the staff of the three regulatory agencies to share information on regulatory matters and current events and to seek to provide comparable regulatory approaches.

Government of Yukon

The NEB provides the Government of Yukon with technical advice with respect to oil and gas activities in the Yukon Territory in accordance with a services agreement.

Appendix F: Evaluations and Reviews

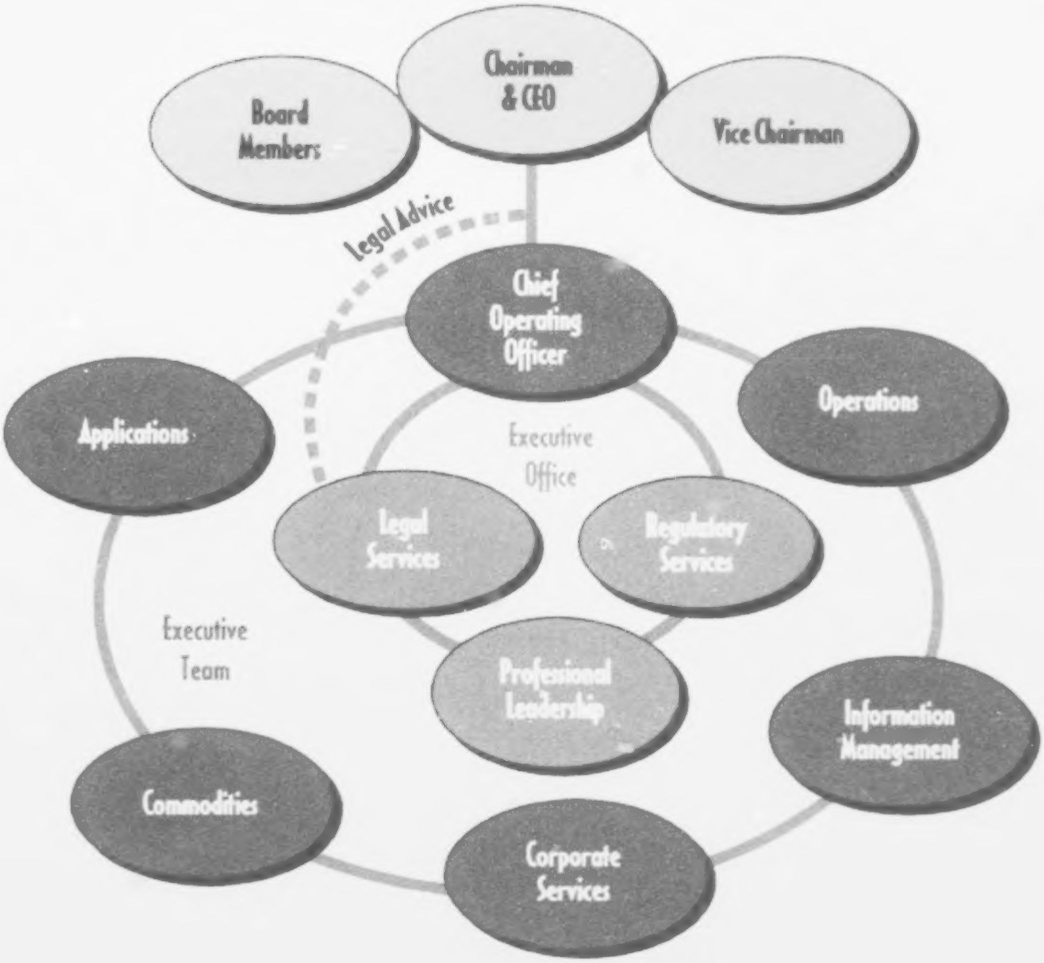
Evaluations and reviews conducted under the auspices of the NEB Audit & Evaluation Committee and completed in 2003-04:

- Review of Records Management Practices
- Evaluation of Energy Markets and Supply Monitoring Function
- Assessment of Organizational Health at the National Energy Board
- Testing of Time Reporting Interim Procedures for 2001-02
- Information Technology Security Audit and Review - report located at www.neb-one.gc.ca/Publications/InternalAuditReports/2004/ITSecurityAuditReview040115_e.pdf

Appendix G: Organization and Contacts

The Board is structured into five business units, reflecting major areas of responsibility: Applications; Commodities; Operations; Corporate Services and Information Management. In addition, the Executive Office includes three teams that provide specialized services: Legal Services[6], Professional Leadership and Regulatory Services. The reporting structure to the Chairman and CEO is as follows:

NEB Organizational Structure



6 Legal Services is accountable to the Chairman and Board Members for the provision of legal advice. It is accountable to the Chief Operating Officer for administrative matters.

Business Unit Descriptions

Applications

The Applications Business Unit is responsible for processing and assessing most regulatory applications submitted under the NEB Act. These fall primarily under Parts III and IV of the NEB Act, corresponding to facilities and tolls and tariffs applications. It is also responsible for other matters such as the financial surveillance and financial audits of companies under the Board's jurisdiction and for addressing landowner concerns. The Business Leader of Applications is accountable for this Unit.

Commodities

The Commodities Business Unit is responsible for energy industry and marketplace surveillance, including the outlook for the demand and supply of energy commodities in Canada, updating guidelines, and regulations relating to energy exports as prescribed by Part VI of the NEB Act. It is also responsible for assessing and processing applications for oil, natural gas and electricity exports, and for the construction and operation of interprovincial and international electric power lines. The Business Leader of Commodities is accountable for this Unit.

Operations

The Operations Business Unit is accountable for safety and environmental matters pertaining to facilities under the NEB Act, the COGO Act and the CPR Act. It conducts safety and environmental inspections and audits, investigates incidents, monitors emergency response procedures, regulates the exploration, development and production of hydrocarbon resources in non-accord frontier lands, and develops regulations and guidelines with respect to the above. The Business Leader of Operations is accountable for this Unit.

Corporate Services

The Corporate Services Business Unit provides those services necessary to assist the Board in its management of human, material and financial resources. Its responsibilities include corporate policy and planning activities, material and facilities management, staffing, training, compensation and benefits, procurement, inventory control, physical security and union/management activities. The Business Leader of Corporate Services is accountable for this Unit.

Information Management

The Information Management Business Unit is responsible for developing and implementing an information management strategy for the Board and distributing the information required by internal and external stakeholders. Its responsibilities include internal and external communications, library services, corporate records management, mail services, access to information, document production services, and Board-wide computer services. The Business Leader of Information Management is accountable for this Unit.

Executive Office

The Executive Office is responsible for the Board's overall capability and readiness to meet strategic and operational requirements including legal advice for both regulatory and management purposes, maintaining and enhancing technical expertise within the Board in the economic, environmental and engineering fields, and hearing administration and regulatory support.

Contact Information

For further information about the National Energy Board, contact:

National Energy Board
444 Seventh Avenue SW
Calgary, Alberta T2P 0X8

Telephone: (403) 292-4800
Facsimile: (403) 292-5503
Internet site: www.neb-one.gc.ca

Key Contacts as of 31 March 2004

Kenneth W. Vollman	Chairman
Jean-Paul Théorêt	Vice-Chairman
Jim Donihee	Chief Operating Officer
Sandy Harrison	Business Leader, Applications
John McCarthy	Business Leader, Commodities
Gregory Lever	Business Leader, Operations
Valerie Katarey	Business Leader, Corporate Services
Byron Goodall	Business Leader, Information Management
Judith Hanebury	General Counsel
Michel Mantha	Secretary of the Board
Peter Schnell	Team Leader, Finance

BUDGET DES DÉPENSES

Office national de l'énergie

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/7-2004
ISBN 0-660-62653-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office national de l'énergie
National Energy Board

Rapport sur le rendement

pour la période se terminant le 31 mars 2004

Kenneth W. Vollman
Président
Office national de l'énergie

L'honorable R. John Efford, C. P. et député
Ministre des Ressources naturelles

Canada

Table des matières

Section I : Messages **1**
1.1 Message du président 1
Section II : Contexte de fonctionnement de l'organisme **5**
2.1 Mandat et contexte de réglementation 5
2.2 Cadre de fonctionnement 6
2.3 Cadre des résultats 8
2.4 Dépenses de l'organisme 9
Section III : Résumé du rendement de l'organisme **10**
3.1 Progrès et rendement par rapport aux engagements énoncés dans le RPP 10
3.2 Recommandations du comité parlementaire 10
Section IV : Réalisations sur le plan du rendement **11**
4.1 But 1 11
4.2 But 2 18
4.3 But 3 24
4.4 But 4 33
4.5 But 5 38
Section V : Initiatives de gestion **45**
5.1 Amélioration de la prestation des services 45
5.2 Gouvernement en direct 45
5.3 Fonction moderne de contrôleur 45
5.4 Diversification des modes de prestation de services 47
5.5 Développement durable 47
5.6 Approvisionnement et adjudication de contrats 47
5.7 Politique concernant les voyages 48
5.8 Information sur les frais d'utilisation externe 48
Annexe A : Information financière **52**
Annexe B : Initiatives de réglementation **54**
Annexe C : Compte rendu des activités de réglementation **57**
Annexe D : Lois appliquées **60**
Annexe E : Coopération avec d'autres organismes **65**
Annexe F : Évaluations et examens **69**
Annexe G : Structure organisationnelle et personnes-ressources **70**

Liste des figures

Figure 1 : Cadre de la gestion axée sur les résultats 8
Figure 2 : Régions pionnières au Canada (LOPC) 11
Figure 3 : Incidents pipeliniers et ruptures, 1999 – 2003 13
Figure 4 : Conformité aux conditions environnementales 19
Figure 5 : Plaintes des propriétaires fonciers 20
Figure 6 : Prix du gaz naturel sur le marché intérieur et prix à l'exportation 25
Figure 7 : Prix du pétrole au Canada et prix à l'exportation 26
Figure 8 : Écart de prix en Alberta et à Dawn et coût du transport entre l'Alberta et Dawn 27
Figure 9 : Utilisation du pipeline Terasen 28
Figure 10 : Délai de traitement moyen des demandes visant des installations n'exigeant pas la tenue d'une audience (article 58) 29
Figure 11 : Délai de traitement moyen des demandes de permis d'exportation d'électricité 29
Figure 12 : Résultats des sondages postérieurs aux audiences 34
Figure 13 : Degré de satisfaction global à l'égard des processus et services d'information et de l'interaction 35
Figure 14 : Satisfaction des employés 39
Figure 15 : Coût de la réglementation par habitant pour certains organismes 40

Liste des tableaux

Tableau 1 : Responsabilités de l'ONÉ 6
Tableau 2 : Ressources utilisées 9
Tableau 3 : Rendement par rapport aux engagements énoncés dans le RPP 10
Tableau 4 : Indicateurs de rendement des sociétés réglementées par la LOPC au regard de la sécurité 14
Tableau 5 : Rejets importants dans l'environnement pendant l'exploitation 20
Tableau 6 : Mesures de rendement 42

Section I : Messages

1.1 Message du président

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur le rendement* de l'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office) pour la période se terminant le 31 mars 2004.

L'Office a pour principales attributions de réglementer les gazoducs, oléoducs et productoducs interprovinciaux et internationaux, les lignes internationales de transport d'électricité et les exportations d'énergie. Il surveille le fonctionnement des marchés énergétiques et en fait rapport au gouvernement et au public. Il réglemente également les aspects sécurité, environnement et conservation des activités d'exploration et de mise en valeur des sources d'énergie sur les terres fédérales du Nord et en territoire marin lorsqu'il n'existe pas d'ententes particulières avec une province ou un territoire.

Au cours des dernières années, l'Office s'est doté d'un cadre d'évaluation qui épouse les principes de reddition de comptes mis de l'avant dans le rapport *Le rendement du Canada 2003*. Notre rapport s'articule autour de cinq buts généraux, qui énoncent ce que nous tentons d'accomplir en tant qu'organisation. Nos stratégies et nos grandes interventions sont conçues pour nous rapprocher de ces buts et nous avons mis au point des critères de mesure du rendement afin de suivre les progrès accomplis.

Notre premier but concerne la sécurité des installations réglementées par l'ONÉ. L'Office joue un rôle important à cet égard en s'assurant qu'un cadre réglementaire qui encourage les entreprises à maintenir, voire à améliorer, leur rendement, est en place et qu'il correspond aux attentes des citoyens. L'Office s'est donné pour objectif *Zéro rupture par an* sur les pipelines réglementés par lui et il l'a atteint en 2003. L'Office continue d'étudier les ruptures et leurs causes afin de déterminer où des interventions à caractère réglementaire pourraient améliorer la sécurité. Bien que nous n'ayons pas d'objectif pour les incidents de pipeline, nous sommes heureux de constater que le nombre total d'incidents est essentiellement le même que celui signalé en 2002, qui avait lui-même été réduit de manière sensible par rapport à 2001.

Notre deuxième but concerne la protection de l'environnement. L'Office a continué à évaluer rigoureusement l'efficacité des conditions environnementales dont sont assorties ses autorisations visant des installations. En 2003, 92 % des conditions pour lesquelles nous avons pu obtenir un résultat ont atteint l'objectif souhaité. Lorsque l'objectif souhaité n'a pas été atteint, l'Office a assuré le suivi auprès de la compagnie et pris les mesures nécessaires. D'autre part, l'Office s'est donné pour objectif *Zéro rejet majeur* dans l'air, sur la terre ou dans l'eau aux installations réglementées par l'ONÉ et exploitées dans des conditions et avec des permis approuvés. On ne dénombre aucun rejet majeur de la part des entreprises réglementées par l'ONÉ en 2003.

Notre troisième but vise à faire en sorte que les Canadiens profitent de l'efficience économique. Un indicateur clé de rendement est que les prix payés pour le gaz naturel sur le marché intérieur soient au moins aussi favorables à ceux du marché d'exportation. Or cela a été le cas durant la période visée. Le deuxième indicateur de rendement documente

la preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficients et efficaces, en relevant le laps de temps écoulé entre la réception d'une demande et le rendu d'une décision par l'Office. Dans le cas des demandes pour des installations non soumises à une audience, le temps de traitement des demandes a diminué pour passer de 75 jours en 2002-2003 à 62 jours en 2003-2004, alors que le délai de traitement des demandes de transport d'électricité non soumises à une audience est passé de 90 jours à 85 jours au cours de la même période.

L'engagement de l'Office à l'égard de la « réglementation intelligente » se poursuit pour l'ensemble de ses buts. La clarté de la réglementation s'est améliorée au cours de l'année, notamment au chapitre des communications et de la transparence des processus, grâce à la mise en oeuvre d'un nouveau modèle d'examen environnemental préalable, à la série éducative ACPRÉ/ONÉ, à la diffusion des *Notes d'orientation sur les rencontres prédemande* et aux séances de consultation des intervenants tenues durant l'élaboration du *Guide de dépôt* devant paraître prochainement.

Dans le cadre de ses activités de surveillance, l'Office a publié des rapports sur le fonctionnement du marché du gaz naturel dans les Maritimes et sur les prix du gaz naturel dans les Maritimes. Selon ces rapports, les marchés du gaz naturel dans les Maritimes fonctionnent raisonnablement bien et les Canadiens ont accès au gaz à des prix semblables à ceux des marchés d'exportation. L'Office a également publié le rapport *L'avenir énergétique du Canada : scénarios sur l'offre et la demande jusqu'en 2025*, qui conclut que le Canada continuera de dépendre principalement des combustibles fossiles pour répondre aux besoins en énergie au cours de cette période.

Notre quatrième but vise à faire en sorte que l'ONÉ réponde aux nouveaux besoins du public en vue d'une participation accrue aux questions du ressort de l'ONÉ. En 2003-2004, des données sur le rendement au regard de ce but ont été recueillies au moyen de sondages effectués après la tenue d'événements (comme des audiences et des ateliers) et des fiches de commentaires ont été encartées dans les publications distribuées par l'Office. Globalement, les répondants à plus de 80 % se sont dits satisfaits de l'ONÉ en ce qui concerne les processus, l'information et l'interaction. L'Office a également poursuivi ses efforts pour susciter une plus grande participation des Autochtones par la création d'une base de données consultable sur les communautés autochtones du Canada. Un système de suivi des questions d'actualité a également été mis sur pied pour permettre à l'ONÉ de surveiller et comprendre les sujets de préoccupation ou d'intérêt soulevés par les intervenants autochtones.

En 2003, un cinquième but s'est ajouté pour souligner l'engagement de l'ONÉ à gérer parcimonieusement les ressources et à améliorer constamment son milieu de travail, qui est déjà excellent. Un des indicateurs clés du rendement pour ce but est la satisfaction des employés. L'Office est heureux de signaler que 88 % de ses employés sont d'accord pour dire que l'ONÉ est un endroit où il fait bon travailler. C'est un bond en avant par rapport aux 81 % mesurés trois ans plus tôt et au taux de satisfaction de 84 % constaté dans l'ensemble de la Fonction publique fédérale. Dans le cadre du but 5, des travaux ont également été entrepris pour établir des indicateurs de rendement à niveau moyen et

faible pour tous les buts, en plus d'identifier les occasions d'effectuer des analyses comparatives.

En conclusion, je crois que l'ONÉ continue de progresser vers la réalisation de ses buts et de produire des résultats probants. Nous nous sommes engagés à évaluer nos progrès et à sans cesse améliorer la prestation de nos services pour le bénéfice de toute la population canadienne.

Kenneth W. Vollman

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003-2004 de

L'OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003–2004*. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-2004.

Nom : Kenneth W. Vollman

Titre : Président

Date : AUG 26 2004

Section II : Contexte de fonctionnement de l'organisme

L'Office a pour raison d'être de promouvoir la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficience économique dans l'intérêt public canadien[1] en s'en tenant au mandat que le Parlement lui a conféré au chapitre de la réglementation des pipelines, ainsi que de la mise en valeur et du commerce des ressources énergétiques.

La vision de l'Office est d'être un chef de file respecté dans la réglementation des questions économiques, environnementales et de sécurité.

2.1 Mandat et contexte de réglementation

L'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office) est un tribunal de réglementation indépendant créé en 1959. Il rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Ressources naturelles. L'Office est un tribunal d'archives et il a les pouvoirs d'une cour supérieure en ce qui concerne la présence obligatoire aux audiences, l'interrogatoire des témoins sous serment, la production et l'inspection des documents, et l'exécution de ses ordonnances. Les décisions de l'Office en matière de réglementation et les motifs qui les justifient sont publiés en tant que documents publics.

Les principales attributions de l'ONÉ sont consignées dans la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (Loi sur l'ONÉ). Elles comprennent la réglementation : des gazoducs, des oléoducs et des productoducs interprovinciaux et internationaux; des lignes internationales de transport d'électricité et des lignes interprovinciales désignées; des exportations de pétrole, de gaz naturel et d'électricité; et des importations de gaz et de pétrole. L'Office a d'autres responsabilités en matière de réglementation en vertu de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* (LOPC) et de certaines dispositions de la *Loi fédérale sur les hydrocarbures* (LFH) en ce qui concerne l'exploration gazière et pétrolière et les activités sur les terres pionnières qui ne sont pas assujetties à un accord fédéral-provincial. L'Office est également investi de certaines responsabilités aux termes de la *Loi sur le pipeline du Nord.*

Les responsabilités au titre de la réglementation touchant la sécurité du public et la protection de l'environnement sont énoncées dans la Loi sur l'ONÉ et la LOPC. L'ONÉ est tenu de satisfaire aux exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCÉE) et de la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie*. De plus, les inspecteurs de l'Office sont nommés agents de santé et de sécurité par le ministre du Travail en vue d'appliquer la partie II du *Code canadien du travail* pour ce qui concerne les installations réglementées par l'Office.

---

1 L'intérêt public englobe les intérêts de tous les Canadiens et Canadiennes; il s'agit d'un équilibre des intérêts économiques, environnementaux et sociaux qui change en fonction de l'évolution des valeurs et des préférences de la société. À titre d'organisme de réglementation, l'Office doit évaluer la contribution d'un projet au bien public général, et ses inconvénients éventuels, en peser les diverses conséquences, et rendre une décision.

L'Office a également pour mandat d'offrir des conseils d'expert à l'Office Canada-Terre-Neuve des hydrocarbures extracôtiers (OCTHE), à l'Office Canada-Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers (OCNHE), à Ressources naturelles Canada et à Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC). De sa propre initiative, l'Office peut mener des enquêtes et des études sur certaines questions énergétiques et dresser des rapports destinés au Parlement, au gouvernement fédéral et à la population en général. La Loi sur l'ONÉ oblige l'Office à examiner constamment les questions touchant tous les aspects de l'offre, de la production, de la mise en valeur et du commerce des ressources énergétiques qui relèvent de la compétence du gouvernement fédéral. De plus, l'Office fournit des conseils, entreprend des études et établit des rapports à la demande du ministre des Ressources naturelles.

On prévoit que des modifications seront apportées à la Loi sur l'ONÉ au cours de l'exercice fiscal 2004-2005 pour inclure expressément la « sécurité » dans le mandat de l'Office.

Tableau 1 : Responsabilités de l'ONÉ

Réglementation	Fonction de conseil
Réglementer, dans l'intérêt public, les aspects suivants des industries du gaz, du pétrole et de l'électricité : Construction et exploitation des pipelines; Construction et exploitation des lignes internationales de transport d'électricité et des lignes interprovinciales désignées; Transport ainsi que droits et tarifs des pipelines; Exportations de pétrole, de gaz et d'électricité, et importations de gaz et de pétrole ; Activités de mise en valeur du pétrole et du gaz sur les terres pionnières qui ne sont pas assujetties à un accord fédéral-provincial.	Offrir des conseils au ministre des Ressources naturelles concernant la mise en valeur et l'utilisation des ressources énergétiques, par ce qui suit : Surveillance du secteur de l'énergie; Prestation de conseils au gouvernement fédéral; Publication de rapports publics.

Pour obtenir d'autres renseignements sur le contexte et le fonctionnement de l'ONÉ, rendez-vous au site Web de l'Office à l'adresse www.neb-one.gc.ca.

2.2 Cadre de fonctionnement

Les sociétés réglementées par l'Office créent de la richesse pour les Canadiens par le transport du pétrole, du gaz naturel et des liquides de gaz naturel (LGN), et par

l'exportation d'hydrocarbures et d'électricité. Étant un organisme de réglementation, l'Office a pour rôle d'aider à créer un cadre qui permette d'exercer ces activités économiques d'une manière efficace à condition qu'elles soient dans l'intérêt public. L'Office s'est donc doté de grands objectifs en vue d'assurer la sécurité de la population, maximiser les avantages économiques, protéger l'environnement et respecter les droits des personnes touchées par les installations et les activités énergétiques relevant de sa compétence.

Vue d'ensemble du marché de l'énergie

En 2003, les marchés de l'énergie au Canada ont été marqués par une hausse du prix des produits et par une plus grande volatilité des prix, à comparer avec 2002. Malgré le nombre record de forages de puits de gaz effectués, la production canadienne de gaz naturel est restée essentiellement peu animée en 2003, ce qui reflète la maturité de l'exploration et de la mise en valeur des ressources dans le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien (BSOC).

Les marchés canadiens du pétrole brut ont poursuivi leur tendance, savoir que la baisse de la production de pétrole classique dans le BSOC a été plus que compensée par l'augmentation de la production sur la côte Est et de l'exploitation des sables bitumineux.

En 2003, les marchés canadiens de l'électricité ont poursuivi leurs efforts pour restructurer l'industrie. L'ampleur de la restructuration a varié largement selon les régions du pays du fait que la réglementation du secteur de l'électricité relève généralement des provinces et des territoires.

Réglementation intelligente

Dans son *Discours du trône 2002*, le gouvernement s'est engagé à mettre en oeuvre une stratégie de réglementation intelligente « ...pour accélérer les réformes dans certains secteurs clés afin de promouvoir la santé et le développement durable, de contribuer à l'innovation et à la croissance économique et de réduire les tracasseries administratives pour les entreprises ». L'ONÉ a pris des mesures concrètes à cet égard en mettant au point de nouvelles démarches réglementaires, tout en gardant à l'esprit l'intérêt public. En 2003-2004, l'ONÉ a entrepris plusieurs initiatives qui s'inscrivent dans la stratégie de réglementation intelligente. Elles visent à : focaliser les ressources sur les questions qui intéressent le plus nos intervenants; établir des démarches réglementaires uniformes; clarifier les échéances et réduire les délais de traitement; collaborer avec d'autres organismes de réglementation afin de simplifier l'évaluation des projets; et fournir des renseignements clairs et précis aux demandeurs de projet. Les réalisations suivantes sont expliquées plus en détail plus loin dans le rapport :

- Mise en oeuvre du Règlement sur les usines de traitement (section 4.1.4, point 1);
- Signature d'une entente de coopération trilatérale avec la Federal Energy Regulatory Commission des États-Unis et la Comisión Reguladora d'Energía du Mexique en vue d'harmoniser les procédures de réglementation (section 4.3.4, point 6);

- Publication des Notes d'orientation concernant les rencontres prédemande en vue de faciliter la communication entre le personnel de l'Office et les tierces parties (section 4.3.4, point 4);
- Publication des Lignes directrices sur le mécanisme approprié de règlement des différends - 2003. Le mécanisme approprié de règlement des différends permet plus de souplesse pour résoudre les différends, d'où une réduction des délais et des coûts. (section 4.3.4, point 5).

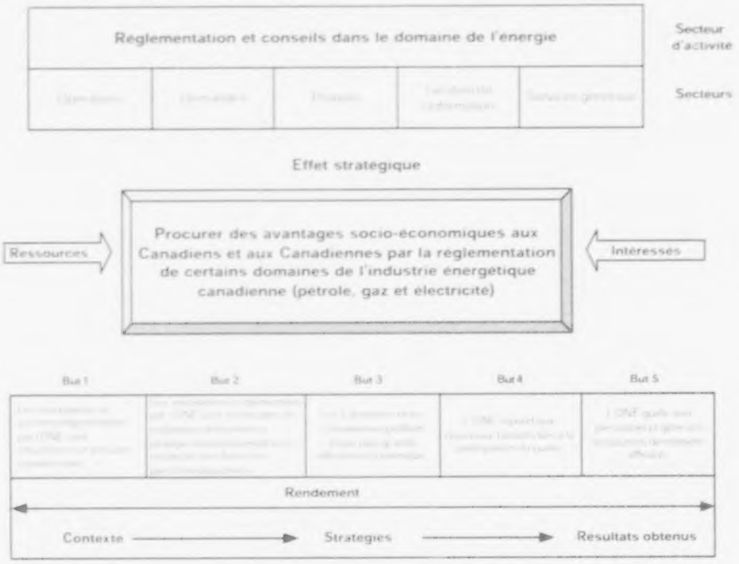
2.3 Cadre des résultats

Dans le cadre des résultats de l'Office, les cinq secteurs contribuent à la matérialisation d'un effet stratégique.

L'effet stratégique de l'Office est de procurer des avantages socio-économiques aux Canadiens et aux Canadiennes par la réglementation de certains domaines de l'industrie énergétique canadienne (pétrole, gaz et électricité).

Cet effet stratégique est le résultat vers lequel tendent toutes les activités de l'ONÉ. Il prend appui sur les cinq buts stratégiques de l'Office. À l'Office, les stratégies, les critères de mesure et les mesures principales se rapportant à chacun de ces buts, tels qu'ils sont décrits dans le *Rapport sur les plans et priorités 2003-2004* (RPP), constituent le point de convergence visé par l'information sur le rendement. Ce cadre est illustré dans la figure ci-après :

Figure 1 : Cadre de la gestion axée sur les résultats



2.4 Dépenses de l'organisme

Le programme de l'Office national de l'énergie se résume à un seul secteur d'activité - Réglementation et conseils dans le domaine de l'énergie - orienté vers un seul effet stratégique. Les ressources utilisées à cette fin durant l'exercice 2003-2004 sont présentées sommairement dans le tableau suivant :

Tableau 2 : Ressources utilisées

Office national de l'énergie - Exercice 2003-2004		
Dépenses prévues	35 000 000 $	304,0 ÉTP[2]
Autorisations totales	36 800 000 $	302,1 ÉTP
Dépenses réelles 2003-2004	35 200 000 $	295,8 ÉTP

Pour une comparaison des dépenses de l'exercice avec celles d'exercices antérieurs, voir le tableau 3 de l'annexe A.

[2] ÉTP = Équivalents temps plein

Section III : Résumé du rendement de l'organisme

3.1 Progrès et rendement par rapport aux engagements énoncés dans le RPP

Tableau 3 : Rendement par rapport aux engagements énoncés dans le RPP

Effet stratégique	Priorités	Ressources associées (en millions de $)	Résultats	Autres renseignements
Procurer des avantages socio-économiques aux Canadiens et aux Canadiennes par la réglementation de certains domaines de l'industrie énergétique canadienne (pétrole, gaz et électricité).	But 1 – Les installations réglementées par l'ONÉ sont sécuritaires et perçues comme telles.	5.9	Nombre de ruptures de pipeline : 0 Nombre d'incidents de pipeline : 44 Nombre de décès : 0 Perception du public à l'égard de la sécurité des pipelines : résultats des sondages non disponibles pour 2003-2004	Section 4.1
	But 2 – Les installations réglementées par l'ONÉ sont construites et exploitées de manière à protéger l'environnement et à respecter les droits des personnes touchées.	5.0	Conditions environnementales qui ont atteint l'objectif souhaité : 92 % Nombre de rejets majeurs d'hydrocarbures liquides dans l'environnement : 0	Section 4.2
	But 3 – Les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficience économique.	8.6	Preuve que les marchés énergétiques au Canada fonctionnement bien Délai de traitement moyen des demandes concernant des installations n'exigeant pas la tenue d'une audience : 62 jours	Section 4.3
	But 4 – L'ONÉ répond aux nouveaux besoins liés à la participation du public.	2.4	Degré de satisfaction des intervenants à l'égard du processus, de l'information et de l'interaction avec l'ONÉ : plus de 80 %	Section 4.4
	But 5 – L'Office guide son personnel et gère ses ressources de manière efficace.	13.3	Satisfaction des employés : 88 % Coût de la réglementation par habitant : 1.00 $ par an	Section 4.5

3.2 Recommandations du comité parlementaire

Aucun rapport n'a été produit par le comité parlementaire concernant l'ONÉ durant la période visée.

Section IV : Réalisations sur le plan du rendement

Cette partie traite des effets et des résultats sur le rendement produits par les stratégies et les mesures principales mises en oeuvre en 2003-2004, telles qu'elles sont décrites dans le *Rapport sur les plans et priorités 2003-2004* (RPP).

4.1 But 1

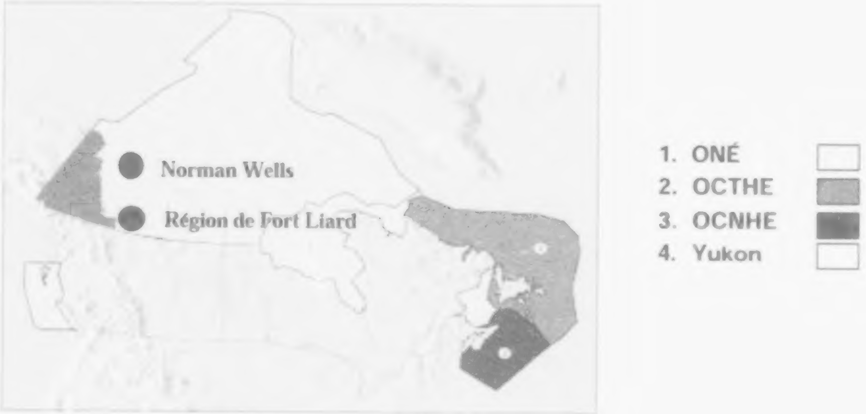
Les installations réglementées par l'ONÉ sont sécuritaires et perçues comme telles.

4.1.1 Contexte

Sur le plan de la sécurité, l'Office national de l'énergie réglemente les pipelines qui franchissent les frontières internationales ou provinciales ainsi que les lignes internationales de transport d'électricité et lignes interprovinciales désignées aux termes de la Loi sur l'Office national de l'énergie. En vertu de la Loi sur les opérations pétrolières au Canada (LOPC), l'Office réglemente également les installations dans les régions pionnières non visées par un accord.

Suivant la Loi sur l'ONÉ, l'Office réglemente approximativement 45 000 kilomètres de pipelines, principalement des canalisations à haute pression et de gros diamètre. Les installations régies par la LOPC comprennent les installations de production du champ Norman Wells de la Compagnie pétrolière impériale et les installations de production récemment implantées dans la région de Fort Liard (Territoires du Nord-Ouest) (figure 2). Enfin, l'Office réglemente quelques productoducs interprovinciaux et internationaux.

Figure 2 : Régions pionnières au Canada (LOPC)



L'Office joue un rôle important dans la sécurité des installations de son ressort en veillant à ce que le cadre de réglementation encourage les sociétés à maintenir et accroître leur rendement, tout en tenant compte des attentes de la population. L'Office s'assure que les sociétés pipelinières évaluent et gèrent les risques associés à la construction et à l'exploitation des installations réglementées. Pour cela, l'Office :

- évalue les demandes concernant de nouvelles installations du point de vue de la sécurité;
- veille à ce que des mesures d'atténuation et des conditions appropriées soient en place avant d'avaliser un projet;
- surveille la construction et l'exploitation au moyen d'inspections et de vérifications pour s'assurer qu'elles sont conformes et continueront d'être conformes aux réglementations et normes établies lors du processus de demande;
- fait enquête lorsque survient une panne ou un accident, afin d'éviter qu'ils se reproduisent;
- met au point des règlements et directives pour assurer la sécurité et la protection du public, des biens et de l'environnement.

4.1.2 Stratégies

Dans son RPP 2003-2004, l'Office a établi quatre stratégies pour le but 1 :

- Continuer de se diriger vers une réglementation axée sur les buts afin d'amener l'industrie à mieux prendre en charge son rendement en matière de sécurité.
- Maintenir et renforcer la capacité de l'Office de favoriser, grâce à un programme de vérification exhaustif, le rendement souhaité du point de vue de la sécurité et de la protection de l'environnement.
- Accroître les capacités de l'Office quant à la protection de l'intégrité des pipelines, à la réglementation des travaux d'exploration et de production dans le Nord et à la sécurité des activités extracôtières.
- Rehausser l'efficacité avec laquelle l'Office gère l'information concernant la sécurité.

4.1.3 Plans et priorités

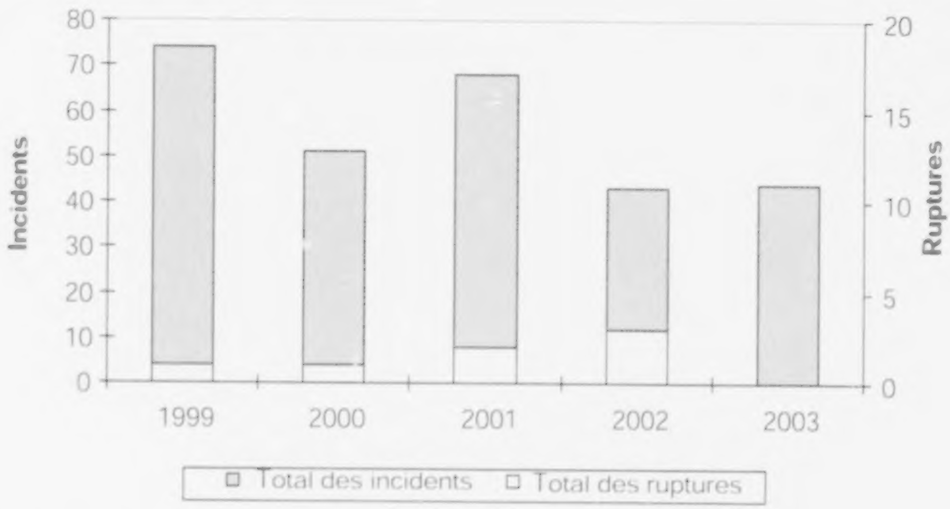
L'Office a mis au point trois critères clés de mesure du rendement pour assurer la sécurité des installations réglementées, savoir :

- Nombre de ruptures et d'incidents concernant les pipelines par année
- Nombre d'accidents mortels par année
- Perceptions du public concernant la sécurité des pipelines

Nombre de ruptures et d'incidents concernant les pipelines

L'objectif de l'ONÉ est de zéro rupture par an en ce qui concerne les pipelines de son ressort et cet objectif a été atteint en 2003 (figure 3). L'Office continue d'étudier les ruptures et leurs causes afin de déterminer là où les interventions réglementaires pourraient améliorer la sécurité (www.neb-one.gc.ca/safety/PipelineRuptureData/index_f.htm). Il rencontre également les sociétés réglementées pour discuter de leurs programmes de gestion de l'intégrité des pipelines, une nouvelle exigence de la norme *CSA Z662 – Oil and Gas Pipeline Systems* en 2003.

Figure 3 : Incidents pipeliniers et ruptures, 1999 – 2003



En 2003, 44 incidents[3] ont été signalés en vertu du *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* et du *Règlement sur les usines de traitement*. Ce nombre est essentiellement le même que celui enregistré en 2002, soit 43, et reste bien en deçà des 68 signalés en 2001.

En ce qui concerne la mise en valeur des ressources gazières et pétrolières dans les régions pionnières, qui sont réglementées par l'ONÉ en vertu de l'article 3 de la LOPC, l'Office prend le nombre de situations comportant des risques[1], de blessures invalidantes et de décès de travailleurs comme indicateurs clés du rendement des sociétés réglementées au regard de la sécurité (tableau 4).

L'incident s'entend d'un événement qui entraîne (a) le décès d'une personne ou une blessure grave; (b) un effet négatif important sur l'environnement; (c) un incendie ou une explosion non intentionnels; (d) un rejet d'hydrocarbures à BPV non confiné ou non intentionnel de plus de 1,5 m^3; (e) un rejet de gaz ou d'hydrocarbures à HPV non intentionnel ou non contrôlé; (f) l'exploitation d'un pipeline au-delà de ses tolérances de conception déterminées selon les normes CSA Z662 ou CSA Z276 ou au-delà des limites d'exploitation imposées par l'Office.

Les situations comportant des risques sont définies à l'article 16.4 du *Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)* pris aux termes du *Code canadien du travail – Partie II*.

Tableau 4 : Indicateurs de rendement des sociétés réglementées par la LOPC au regard de la sécurité

Indicateurs	2001	2002	2003
Taux de blessures invalidantes - LOPC (blessures ayant entraîné un arrêt de travail /10^6 heures travaillées)	2.6	2.8	2.0
Situations comportant des risques - LOPC	85	45	45
Accidents mortels	1	1	0

En 2003, les situations comportant des risques dans les régions pionnières, tel que définies par le *Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)* pris aux termes du *Code canadien du travail – Partie II*, se sont élevées à 45, soit le même nombre qu'en 2002. Le nombre de dommages à l'équipement a chuté pour passer de huit en 2002 à zéro en 2003. Une réduction du nombre de blessures invalidantes, passé de 13 en 2002 à trois blessures mineures en 2003, a permis de réduire globalement la fréquence des blessures invalidantes de 2.8 par million d'heures travaillées en 2002 à 2.0 en 2003.

Nombre d'accidents mortels par année

Aucun décès signalé en 2003 (voir tableau 4).

Perceptions du public concernant la sécurité des pipelines

En mars 2004, un sondage effectué par l'Office auprès des propriétaires fonciers comprenait des questions sur leur perception de la sécurité des pipelines dans le but d'obtenir des données pour faire rapport de cet indicateur de rendement. Les résultats du sondage ne seront pas disponibles avant l'exercice 2004-2005.

4.1.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2003-2004

L'Office a relevé, dans son RPP 2003-2004, plusieurs mesures principales dans le cadre du but 1. Il sera question ci-dessous de ces mesures principales et des résultats qui en découlent.

1. **Mettre en oeuvre le** *Règlement sur les usines de traitement* **et actualiser le programme de vérification en y incluant des vérifications de la sécurité axées sur ce règlement.**

L'Office a poursuivi ses efforts en vue de passer d'une réglementation normative à une réglementation axée sur les buts, élément clé de son programme de réglementation intelligente. Dans l'approche axée sur les buts, les résultats désirés, autrement dit les buts,

de la réglementation sont clairement identifiés et les sociétés choisissent pour elles-mêmes les meilleures méthodes pour les atteindre. Le *Règlement sur les usines de traitement*, qui a été élaboré au moyen de l'approche axée sur les buts, fait obligation aux sociétes de veiller à la sécurité des personnes et à la protection des biens et de l'environnement. Ce règlement a été enregistré en janvier 2003 et les notes d'orientation dont il est assorti ont été publiées en août 2003. L'Office a travaillé de concert avec les sociétés qui relèvent de lui et qui possèdent des usines de traitement, et, au cours de l'exercice 2004-2005, il procédera à sa première vérification, y compris la vérification des programmes de sécurité, aux termes du *Règlement sur les usines de traitement*.

2. **Améliorer le SGES et le SGIES pour permettre de recueillir, d'analyser et de partager efficacement l'information concernant la sécurité.**

Une analyse des lacunes du Système de gestion de l'environnement et de la sécurité (SGES) de l'ONÉ a été effectuée en 2002 en regard de la norme ISO 14001. Par suite de cette analyse, l'Office a élaboré un plan d'action qui a été approuvé par le comité de vérification interne en octobre 2002. Lors de la mise en œuvre du plan d'action, on a pu constater que seul un cadre global de gestion de la qualité pourrait permettre d'améliorer les systèmes de gestion de la sécurité et de l'environnement. L'ONÉ a combiné le projet SGES avec plusieurs autres projets en vue de mettre sur pied cette structure globale de gestion de la qualité nommée « cadre de système de gestion » (CSG).

Le CSG offrira une structure commune, axée sur les principes de la norme ISO 9001, pour intégrer la gestion de la qualité à la gestion de la sécurité, de la santé et de l'environnement dans le but ultime d'implanter une culture de l'amélioration continue.

Les données colligées lors des inspections, des vérifications et des analyses de conformité aux conditions sont compilées dans le système de gestion de l'information sur l'environnement et la sécurité (SGIES). En 2003-2004, des améliorations importantes ont été apportées aux fonctions de production de rapports du SGIES, de telle sorte qu'un plus large éventail d'employés peut désormais avoir accès aux rapports standard et personnalisés. De plus, les membres du Secteur des demandes ont reçu une formation sur l'utilisation du SGIES pour leur faciliter l'accès à l'information sur la conformité. L'utilisation des données sur la conformité dans le processus d'évaluation permettra aux praticiens de mieux cibler leur travail.

3. **Revoir les méthodes de travail, trouver les moyens d'améliorer la qualité et la gestion des risques, et mettre en oeuvre ces moyens.**

En application des principes de la réglementation intelligente, l'Office a entrepris la révision de ses processus et de ses outils de conformité aux règlements. Il a pu ainsi isoler certains aspects où un recentrage aidera à mieux planifier et prioriser ses efforts de conformité pour atteindre ses objectifs grâce à une utilisation plus rationnelle de ses ressources.

Le nouveau projet de plans de conformité intégrés a vu le jour pour mettre en place une approche claire et logique en vue d'harmoniser toutes les informations recueillies au

moyen des méthodes de l'Office. Le projet concevra un mode de planification de la conformité qui utilisera chaque bribe d'information colligée sur les compagnies réglementées par l'Office et produira un plan de conformité priorisé pour chacune d'elles afin qu'elles puissent exploiter les ressources de l'Office le plus efficacement possible.

Les plans de conformité comprendront une évaluation du bilan des compagnies en matière de conformité et de rendement, ainsi qu'une évaluation des profils de risque. Ils indiqueront par le menu comment chacune des méthodes de conformité de l'Office devrait être appliquée par chacune des compagnies et comment l'information colligée sera récupérée dans le cycle de planification intégrée de la conformité.

Selon l'échéancier prévu, les plans de conformité devraient être élaborés pour toutes les compagnies du Groupe 1 d'ici la fin de l'exercice 2004-2005.

4. **Continuer de concevoir des produits de communication externe, tels que des bulletins de sécurité, de l'information sur le rendement en matière de sécurité, des notes d'orientation et des brochures.**

En mars 2004, l'Office a publié la deuxième édition du rapport *Gros plan sur la sécurité – Analyse comparative du bilan de sécurité des pipelines* (www.neb-one.gc.ca/safety/SafetyPerformanceIndicators/SPI_FocusOnSafety_2000_2002_0401_f.pdf). Le rapport compare le bilan de sécurité des gazoducs et oléoducs assujettis à sa réglementation avec celui de gazoducs et oléoducs réglementés par d'autres organismes nationaux et étrangers. Six indicateurs principaux ont été adoptés à ce jour et l'Office prévoit élargir la portée du rapport de manière à inclure des indicateurs de la gestion de l'intégrité des pipelines et d'autres indicateurs du bilan environnemental (voir But 2).

Les six indicateurs principaux sont :

1. Les accidents mortels
2. Les ruptures
3. La fréquence des blessures
4. Les rejets d'hydrocarbures liquides
5. Les rejets de gaz
6. Les activités interdites sur les emprises

Les résultats révèlent que le bilan de sécurité des installations réglementées par l'Office se comparent favorablement à celui des installations situées à l'étranger. L'Office continue d'offrir de nouvelles sources d'information afin de mieux sensibiliser la population au dossier de la sécurité des pipelines. Il a par exemple publié dans son rapport annuel 2003 des données sur les ruptures et les incidents de pipeline. En 2003, il a remanié son site Web pour qu'il soit plus facile d'y repérer l'information sur la sécurité. En décembre 2003, il a tenu son second Atelier de l'Office national de l'énergie dont

plusieurs séances portaient justement sur la gestion de la sécurité. On trouvera le compte rendu de cet atelier à l'adresse de l'Office www.neb-one.gc.ca/Publications/NEBWorkshops/2003NEBWorkshopProceedings_f.pdf

5. Instaurer un processus d'analyse comparative du rendement, s'il y a lieu.

Voir But 5, Mesure principale 3.

6. Veiller à ce que des consignes et plans appropriés soient adoptés en matière de sécurité pour les installations réglementées par l'ONÉ.

En 2003-2004, l'ONÉ a travaillé de concert avec Ressources naturelles Canada (RNCan) et le US Office of Homeland Security à l'élaboration et la mise en place d'une méthode d'évaluation de la vulnérabilité des installations sur le plan de la sécurité. Cette initiative découlait de la prémisse selon laquelle l'infrastructure énergétique, en particulier les pipelines et l'approvisionnement en énergie (par la voie de ces derniers) des clients du Canada aux États-Unis, peut être la cible de terroristes. L'évaluation de la vulnérabilité des installations visait à dégager les lacunes des systèmes de sécurité et à faire en sorte que les systèmes intégrés soient protégés d'une même manière de part et d'autre de la frontière canado-américaine.

L'Office a également participé à l'évaluation de la vulnérabilité de deux pipelines (gaz et pétrole) en collaboration avec des représentants d'Emergency Management Alberta.

En prévision du remaniement de la Loi sur l'ONÉ qui ajoutera la dimension « sécurité » à son mandat, l'Office a entrepris de mettre en place un programme d'évaluation de la gestion de la sécurité des pipelines (PÉGSP). Ce programme vise à mieux comprendre le mode de gestion des compagnies réglementées et à établir une base de référence des programmes actuels de gestion de la sécurité, pour qu'en bout de ligne l'Office puisse élaborer et lancer des initiatives en matière de réglementation et d'orientation de la gestion de la sécurité et s'assurer que les compagnies de son ressort mettent en oeuvre des plans et des consignes de sécurité optimaux. Ce PÉGSP mettra l'accent sur les systèmes de gestion de la sécurité en vigueur au sein des compagnies. Cela permettra aux compagnies de maintenir une certaine souplesse dans leur mode de gestion de la sécurité tout en exerçant leur activité de manière à garantir la sécurité du public et la prudence en matière environnementale. La vérification de l'applicabilité, de l'efficacité et de la mise en place des programmes de sécurité se fera au moyen de visites d'installations ciblées.

L'Office utilise une approche axée sur les systèmes de gestion pour gérer la sécurité des pipelines. Il continue de collaborer avec les organismes de réglementation et agences des provinces, les agences fédérales et leurs pendants aux États-Unis, de même qu'avec les associations de compagnies pipelinières, relativement à la gestion des questions de sécurité susceptibles d'influer sur l'infrastructure énergétique.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2003-2004 (en millions de dollars)
6,1	5,9

4.2 But 2

Les installations réglementées par l'ONÉ sont construites et exploitées de manière à protéger l'environnement et à respecter les droits des personnes touchées.

4.2.1 Contexte

Le but 2 est l'expression de l'engagement pris par l'Office de protéger l'environnement et respecter les droits individuels pendant la durée de la construction et de l'exploitation des pipelines réglementés et installations connexes. L'ONÉ influence l'atteinte de ce but en procédant à une évaluation environnementale des projets qui lui sont présentés, à l'inspection et à la surveillance des travaux de construction, et à la vérification des programmes de protection de l'environnement.

Les sociétés assujetties à la Loi sur l'ONÉ sont tenues d'observer toutes les réglementations applicables sur l'environnement. Le cadre réglementaire de l'ONÉ les encourage à améliorer sans cesse leurs systèmes de conception et de gestion de l'environnement. Par ses engagements à l'égard du but 2, l'ONÉ cherche constamment à améliorer l'efficacité, l'efficience et la transparence de ses processus afin de répondre aux besoins et attentes des Canadiens.

4.2.2 Stratégies

Dans son RPP 2003-2004, l'Office a établi quatre stratégies pour le but 2 :

- Continuer de se diriger vers une réglementation axée sur les buts afin d'amener l'industrie à mieux prendre en charge son rendement en matière de protection environnementale.
- Prévoir les nouveaux enjeux et les prochaines demandes, et se préparer à y faire face.
- Rehausser la capacité de l'Office de mener des évaluations environnementales en apportant des améliorations d'ordre qualitatif et en précisant les processus et les attentes de l'Office.
- Maintenir et renforcer la capacité de l'Office de favoriser, grâce à un programme de vérification exhaustif, le rendement souhaité du point de vue de la sécurité et de la protection de l'environnement.

4.2.3 Plans et priorités

L'ONÉ continue d'utiliser deux critères clés de mesure du rendement pour s'assurer que les installations de son ressort sont construites et exploitées dans le respect l'environnement. Ce sont :

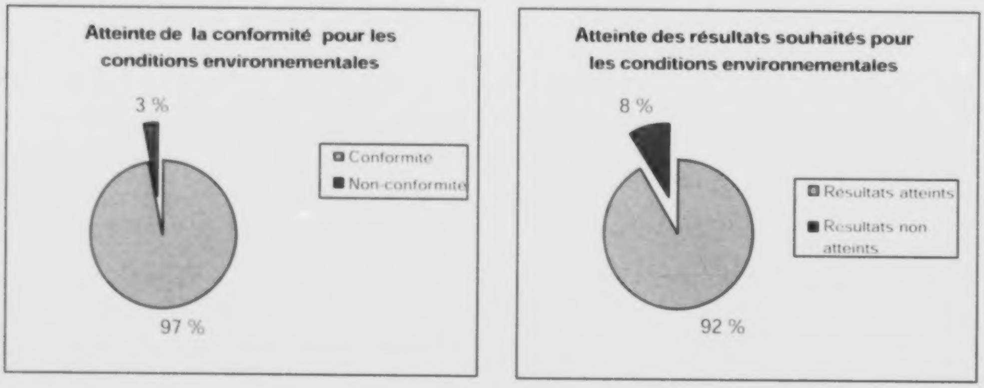
- Le nombre de cas où les résultats souhaités ont été atteints lorsque l'approbation d'installations par l'ONÉ s'assortissait de conditions relatives à l'environnement
- Le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides dans l'environnement par année

Nombre de cas où les résultats souhaités ont été atteints lorsque l'approbation d'installations par l'ONÉ s'assortissait de conditions relatives à l'environnement

Les autorisations de projets sont assorties de conditions environnementales pour tenir compte des enjeux environnementaux propres à chaque projet. Chaque condition comprise dans une ordonnance ou un certificat est assortie d'un résultat souhaité bien défini. Lorsqu'il est confirmé que la condition imposée a été respectée, l'ONÉ quantifie l'efficacité de ses conditions en évaluant si le résultat souhaité a été atteint. L'atteinte du résultat souhaité est confirmée au moyen des inspections menées par l'ONÉ et de la surveillance des projets. Ainsi, l'ONÉ se sert de cette mesure pour améliorer la clarté et l'efficacité des conditions dont il assortit les autorisations d'installations.

L'ONÉ a évalué si le résultat souhaité a été atteint dans le cas de 85 conditions environnementales imposées aux autorisations d'installations en 2003. De ce nombre, 78 ont permis d'obtenir les résultats souhaités et 7 n'ont pas permis de les obtenir, soit parce que les conditions n'étaient pas suffisamment claires et qu'elles ne précisaient pas suffisamment les attentes, soit qu'elles étaient irréalisables, soit que les mesures d'atténuation approuvées étaient encore jugées insuffisantes. L'Office y a donné suite en discutant de solutions aux problèmes environnementaux non résolus avec les compagnies visées et en donnant une rétroaction au personnel sur les conditions qui n'ont pas obtenu les résultats souhaités par le biais de rapports du SGIES.

Figure 4 : Conformité aux conditions environnementales



Nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides dans l'environnement par année

Les rejets importants sont définis comme étant des déversements accidentels ou non confinés d'hydrocarbures liquides d'un volume supérieur à 100 m^3. Le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides dans l'environnement est un indicateur clé du succès

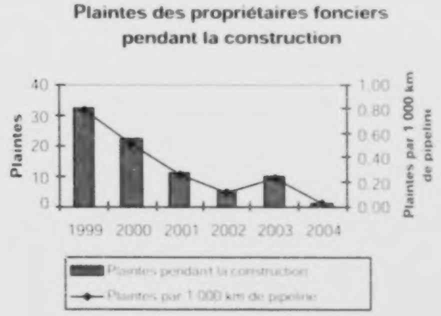
des installations en cours d'exploitation relevant de l'ONÉ. Le résultat souhaité est que les installations du ressort de l'ONÉ exploitées en vertu de permis et conformément aux conditions prescrites ne devraient entraîner aucun rejet important dans l'atmosphère, dans le sol ou dans l'eau. En 2003-2004, on n'a relevé aucun rejet important chez les sociétés réglementées par l'ONÉ (tableau 5).

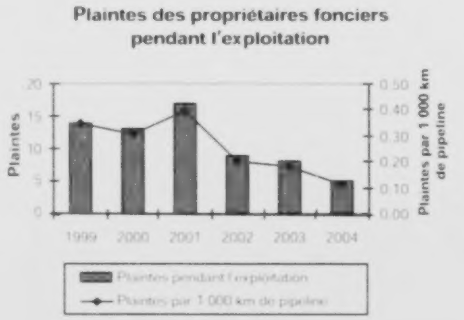
Tableau 5 : Rejets importants dans l'environnement pendant l'exploitation

Année civile	Nombre de rejets importants
1998	0
1999	3
2000	0
2001	1
2002	1
2003	0
2004 (jusqu'au 31 mars)	0

En plus de ces deux indicateurs clés du rendement, l'ONÉ suit également plusieurs indicateurs de niveau intermédiaire relatifs à l'environnement, comme les plaintes des propriétaires fonciers reçues, tant pendant la construction que pendant l'exploitation. Comme l'indique la figure 5, le nombre de plaintes pendant l'exploitation a continué de baisser en 2003. La hausse du nombre de plaintes pendant la construction en 2003 est principalement attribuable à la réouverture des plaintes concernant la remise en état du terrain autour du pipeline Alliance.

Figure 5 : Plaintes des propriétaires fonciers





Les données de 2004 s'entendent pour la période allant du 1er janvier au 31 mars 2004.

4.2.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2003-2004

L'Office a relevé, dans son RPP 2003-2004, cinq mesures principales dans le cadre du but 2. Il sera question ci-dessous des mesures principales et des résultats qui en découlent.

1. Élaborer et mettre en oeuvre les plans et les changements aux processus découlant des modifications apportées à la LCÉE.

Le 30 octobre 2003 est entré en vigueur le projet de loi C-9 visant à modifier la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, qui a des répercussions importantes sur l'ONÉ. Le projet de loi avait pour effet et objet de créer une version revue et augmentée de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2003-2004, l'ONÉ a pris plusieurs mesures pour que son personnel et ses processus réglementaires soient prêts à se conformer à la nouvelle loi, savoir :

- amélioration de la communication entre le personnel de l'Office, l'Agence canadienne d'évaluation environnementale (ACÉE) et d'autres ministères fédéraux afin de parvenir à une compréhension commune de la nouvelle loi;
- élaboration de directives préliminaires à l'intention de la commission mixte et de processus sur l'étude approfondie à l'intention de l'ONÉ et de l'ACÉE;
- élaboration et mise en oeuvre de méthodes pour soutenir le nouveau Registre canadien d'évaluation environnementale logé dans Internet;
- élaboration et mise en oeuvre de notes d'orientation internes concernant les responsabilités de l'ONÉ en tant que coordonnateur fédéral de l'évaluation environnementale (CFÉE) dans le cas de certaines évaluations;
- discussions avec les autorités responsables en vue d'explorer des options pour les faire participer plus intensément aux processus de l'ONÉ;
- lancement de discussions avec l'ACÉE à propos de la substitution aux termes de la LCÉE.

Malgré les activités préparatoires de l'ONÉ, certaines incertitudes demeurent concernant l'application de certaines exigences nouvelles de la LCÉE. Ces incertitudes pourraient s'estomper en 2004-2005 alors que les nouveaux processus seront déclenchés par les demandes réglementaires adressées à l'ONÉ ou à d'autres autorités fédérales. L'ONÉ continuera de travailler de concert avec l'Agence et des ministères fédéraux pour assurer une application efficace de la nouvelle loi.

2. Continuer de perfectionner et de mettre en oeuvre les outils d'évaluation et de réglementation, tels que les *Directives concernant les exigences de dépôt.*

Au cours de l'exercice 2003-2004, l'Office a achevé plusieurs initiatives visant à améliorer ses processus d'évaluation et ses outils de réglementation.

L'élaboration et la mise en oeuvre d'un modèle d'évaluation environnementale préalable, assorti de pratiques exemplaires, ont permis de rehausser l'uniformité et la transparence de l'évaluation environnementale des projets proposés. L'Office a également mis au point un outil interne d'information sur les enjeux fondé sur un protocole de gestion des risques. Cet outil aide les employés à mieux centrer leurs évaluations sur les questions environnementales.

Le Guide de dépôt, qui doit paraître au début de l'exercice 2004-2005, fournira des directives et des orientations plus claires aux demandeurs et au personnel de l'Office sur les enjeux environnementaux et socio-économiques à prendre en compte dans les demandes liées aux installations qui sont soumises à l'Office pour fins d'approbation. Des notes d'orientation détaillées sur les critères d'évaluation, inspirées des exigences du Guide de dépôt, ont été élaborées pour permettre à l'Office de faire une évaluation uniforme et complète des questions environnementales. Les parties intéressées, dont les représentants de l'industrie, les groupes autochtones, divers représentants du public et des ministères fédéraux, ont été amplement consultées au cours de la préparation du document.

L'Office a mis au point et communiqué aux représentants de l'industrie des notes d'orientation sur les rencontres prédemande, qui visent à rendre plus efficaces les rencontres des demandeurs et du personnel de l'Office avant le dépôt d'une demande.

L'office a également travaillé de concert avec l'Association canadienne des pipelines de ressources énergétiques (ACPRÉ) pour mieux sensibiliser l'industrie aux questions d'ordre général et aux exigences en matière d'information, par le biais de deux ateliers éducatifs tenus en juin et octobre 2003.

3. **Améliorer le SGES et le SGIES afin d'intégrer dans le processus d'évaluation environnementale les renseignements sur la conformité aux exigences environnementales recueillis grâce aux vérifications et aux inspections.**

En 2003-2004, le système de gestion de l'information sur l'environnement et la sécurité (SGIES) a été étoffé pour inclure des capacités de production de rapports. D'où un meilleur accès à l'information sur la conformité environnementale. Le personnel peut ainsi analyser le bilan des compagnies au regard de la conformité, l'historique des inspections, le bilan des incidents, les conditions environnementales et l'atteinte des résultats souhaités, les situations problématiques (signalées) et les recommandations internes du personnel. La qualité des données stockées dans la base SGIES est maintenue grâce à de nouvelles méthodes de vérification.

D'autres améliorations aux processus sont attendues avec la mise en oeuvre par l'Office du cadre de système de gestion.

4. Poursuivre l'effort de coordination en prévision d'une demande prochaine visant la construction d'un gazoduc à partir du Nord.

En 2003-2004, l'ONÉ a commencé à mettre en œuvre, de concert avec ses homologues de la réglementation dans le Nord, le Plan de coopération concernant l'évaluation des répercussions environnementales et l'examen réglementaire d'un éventuel projet de gazoduc dans les Territoires du Nord-Ouest.

En juin 2003, la Compagnie pétrolière impériale et ses partenaires dans cette coentreprise ont déposé un dossier d'information préliminaire pour le projet gazier Mackenzie. Le dossier renfermait une description du projet permettant aux divers organismes chargés des évaluations environnementales de commencer à analyser le projet en conformité avec le Plan de coopération. En tant que principale autorité responsable (AR), l'ONÉ a consulté plusieurs ministères fédéraux et, en juillet 2003, il a demandé au ministre de l'Environnement de soumettre le projet à une commission d'examen conjoint pour fins d'étude.

En décembre 2003, une autre étape dans la mise en oeuvre du Plan de coopération était franchie avec l'ouverture des bureaux du Secrétariat du projet de gaz du Nord (SPGN) à Yellowknife et la nomination d'un directeur général. Le SPGN est financé conjointement par le MAINC, l'Agence canadienne d'évaluation environnementale et l'ONÉ afin de soutenir le processus d'audience publique et d'offrir au public un guichet unique sur le processus d'évaluation de cet important projet dans la vallée du Mackenzie.

5. Instaurer un processus d'analyse comparative du rendement, s'il y a lieu.

Voir But 5, Mesure principale 3.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2003-2004 (en millions de dollars)
7,7	5,0

4.3 But 3

Les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficience économique.

4.3.1 Contexte

L'Office exerce une influence sur l'efficience économique, et ce, par ses décisions de réglementation, par la diffusion de renseignements sur les marchés énergétiques et par l'amélioration de l'efficience des processus de réglementation.

L'Office est chargé d'approuver les exportations de gaz naturel, de pétrole, de liquides de gaz naturel et d'électricité. Le principe fondamental qui guide l'Office en ce qui a trait à l'autorisation des exportations est de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes aient accès au gaz naturel, au pétrole, aux liquides de gaz naturel et à l'électricité produits au Canada à des conditions de marché au moins aussi favorables que celles qui sont offertes aux marchés d'exportation. Pour parvenir à ce résultat, l'Office suit de très près les conditions du marché et en fait rapport. Il préconise des marchés qui fonctionnent correctement et il cherche à faire en sorte que les marchés répondent aux signaux du marché en respectant les principes fondamentaux de l'offre et de la demande. L'Office se charge également d'informer régulièrement le public sur les tendances des marchés énergétiques. Le fait de diffuser et d'interpréter des renseignements sur ces marchés contribue au fonctionnement efficient des marchés énergétiques et aide l'Office à atteindre ce but. Enfin, dans le contexte opérationnel de l'ONÉ, l'efficience économique est la marque d'une réglementation efficiente, laquelle réside dans la réduction des obstacles réglementaires, la simplification des processus de réglementation et leur coordination efficace avec ceux d'autres organismes, s'il y a lieu, et la réduction, dans la mesure du possible, des frais que les parties doivent supporter.

4.3.2 Stratégies

Dans son RPP 2003-2004, l'Office a établi trois stratégies pour le but 3 :

- Analyser les marchés énergétiques de façon continue et publier des rapports à leur sujet.
- S'efforcer constamment de fournir des processus de réglementation qui soient à la fois clairs et prévisibles.
- Continuer de se préparer à une recrudescence des activités dans le Nord et à la mise en valeur d'autres sources d'approvisionnement, ainsi qu'identifier les demandes de grande envergure susceptibles d'être présentées et se préparer activement à leur examen.

4.3.3 Objectifs clés et résultats globaux

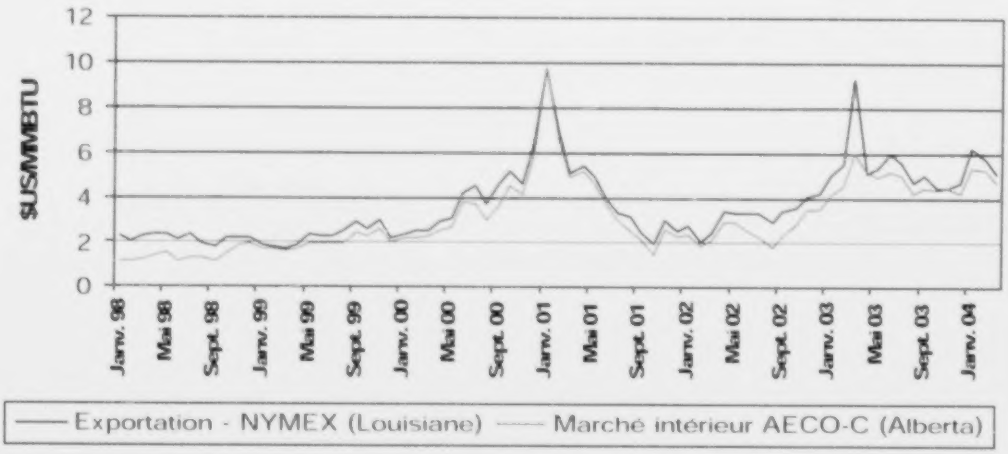
L'Office a utilisé deux principaux critères de mesure pour évaluer la réussite des stratégies et des mesures ayant trait au but 3. Ce sont :

- La preuve que les marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline fonctionnent bien.
- La preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficaces et efficients.

La preuve que les marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline fonctionnent bien

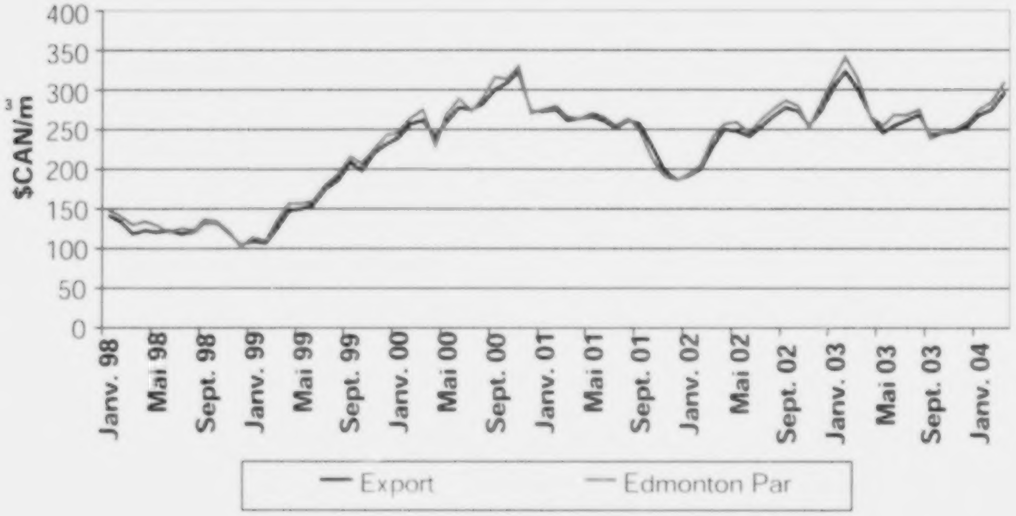
Un des principaux indicateurs d'une plus grande efficience économique au profit des Canadiens est le fait que ceux-ci peuvent acheter le gaz aux mêmes conditions, y compris le prix, que celles dont jouissent les clients à l'exportation. Dans le marché nord-américain, cela signifie que les prix du gaz payés sur le marché intérieur doivent être essentiellement les mêmes que les prix du gaz vendu à l'exportation. D'après la tendance constatée depuis cinq ans, les prix sur les marchés intérieurs et à l'exportation ont été essentiellement les mêmes (figure 6).

Figure 6 : Prix du gaz naturel sur le marché intérieur et prix à l'exportation



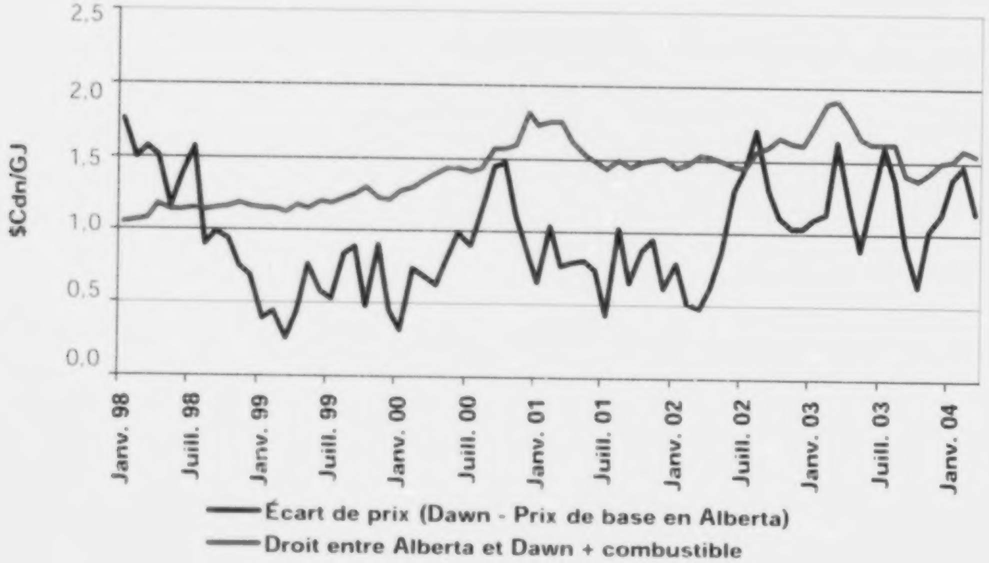
Il existe un lien semblable entre les prix du pétrole brut sur le marché intérieur et les prix à l'exportation, ce qui démontre que la population canadienne a accès au pétrole brut canadien à des prix au moins aussi favorables que ceux dont bénéficient les clients à l'exportation (figure 7).

Figure 7 : Prix du pétrole au Canada et prix à l'exportation



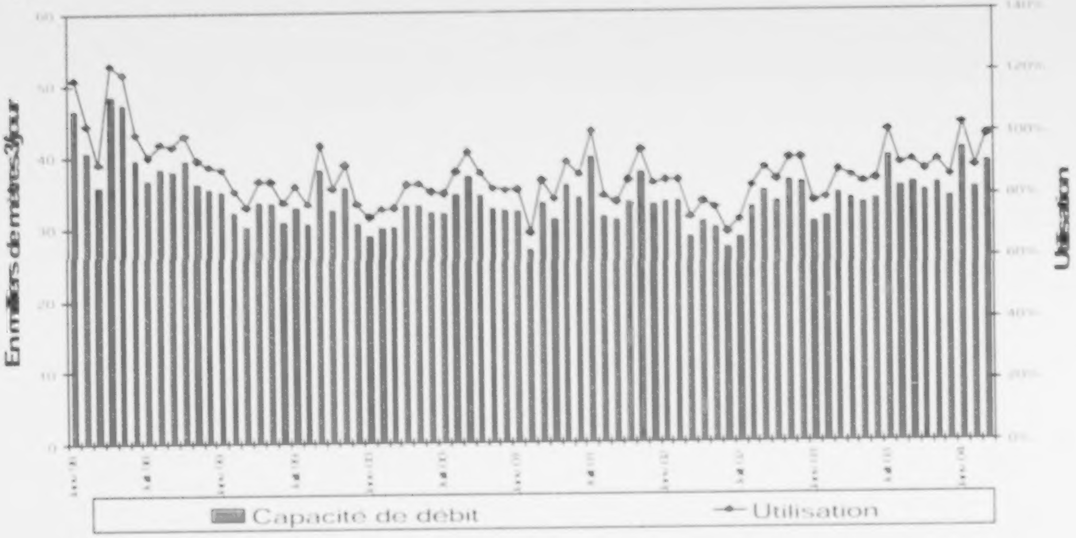
Un autre indicateur du fonctionnement efficient des marchés est la suffisance de capacité pipelinière pour acheminer le pétrole et le gaz des régions productrices jusqu'aux consommateurs. L'Office se sert d'un outil d'évaluation fondé sur le principe selon lequel l'écart de prix entre deux points devrait être égal ou inférieur au coût du transport, si la capacité est suffisante. La figure 8 montre que l'écart de prix était inférieur au coût du transport entre l'Alberta et Dawn, en Ontario, pour l'exercice 2003-2004, sur ce réseau. L'Office est persuadé qu'il existait une capacité suffisante dans tous les principaux couloirs pipeliniers au cours de l'année dernière.

Figure 8 : Écart de prix en Alberta et à Dawn et coût du transport entre l'Alberta et Dawn



L'ONÉ surveille l'utilisation de la capacité des pipelines qu'il réglemente pour déterminer si ceux-ci offrent un niveau de transport suffisant et approprié aux expéditeurs/utilisateurs. Par exemple, le pipeline Terasen (Trans Mountain) fonctionnait tout près de sa capacité en 2003-2004, avec répartition en janvier et mars 2004 (figure 9). Compte tenu de son taux élevé d'utilisation, de la demande accrue escomptée pour l'espace pipelinier en raison de la croissance de la production dans les sables bitumineux et des livraisons accrues de pétrole brut lourd et de produits pétroliers, Terasen a déposé une demande visant un agrandissement de 4 300 m^3/jour. L'Office a autorisé cet agrandissement, qui devrait entrer en service d'ici octobre 2004. Voilà un bel exemple de marchés de transport qui fonctionnent bien, et qui savent réagir aux signaux en temps opportun et de manière appropriée. Autre exemple : Express Pipeline, qui a demandé et obtenu l'autorisation d'accroître sa capacité de 17 100 m^3/jour pour la porter à 44 400 m^3/jour. L'agrandissement devrait entrer en service avant avril 2005.

Figure 9 : Utilisation du pipeline Terasen



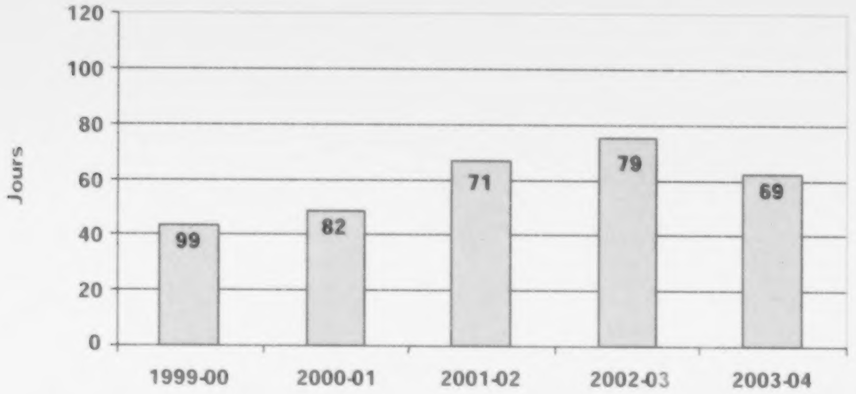
La preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficaces et efficients

Pour établir la preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficaces et efficients, l'ONÉ compile des données sur les délais de traitement (c'est-à-dire le temps écoulé entre le moment où il reçoit une demande et celui où il rend sa décision) afin de suivre le nombre, le type et la durée de traitement des demandes qui lui sont soumises. Il analyse ensuite ces données pour cerner les domaines auxquels il lui serait avantageux d'accorder une attention plus particulière.

En 2003-2004, l'Office a traité un total de 69 demandes aux termes de l'article 58 de la Loi sur l'ONÉ, contre 79 en 2002-2003 et 71 en 2001-2002 (figure 10). La réduction du nombre de demandes est en partie attribuable à la révision, fin 2002, de l'Ordonnance de simplification en vertu de l'article 58 de l'Office, qui permet aux sociétés d'entreprendre certains projets d'installations courants sur leur propriété sans devoir demander l'approbation de l'Office.

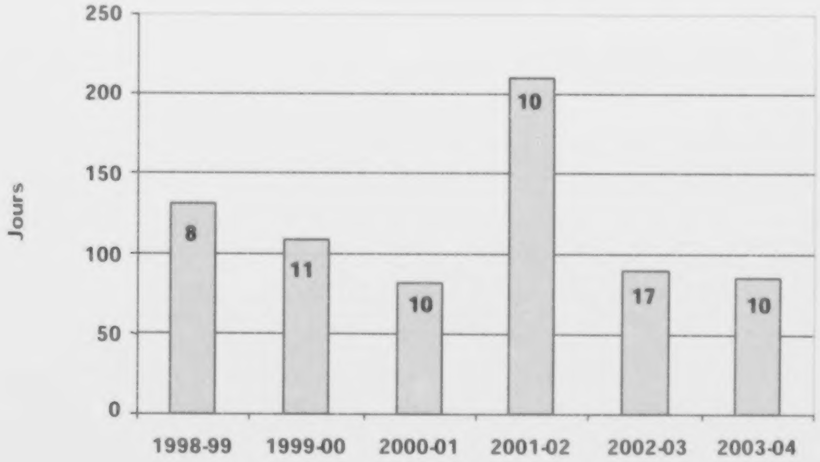
La réduction du nombre de demandes pour entreprendre des travaux courants (non complexes) en 2003-2004 signifie qu'en moyenne les demandes reçues étaient généralement plus complexes. Malgré cela, le délai de traitement moyen des demandes déposées aux termes de l'article 58 a diminué pour passer de 75 jours en 2002-2003 à 62 jours au cours du présent exercice.

Figure 10 : Délai de traitement moyen des demandes visant des installations n'exigeant pas la tenue d'une audience (article 58)



En 2003-2004, le délai de traitement moyen des demandes visant l'exportation d'électricité n'exigeant pas la tenue d'une audience a été ramené à 85 jours pour 10 demandes, contre 90 jours pour 17 demandes en 2002-2003 (figure 11). Le plus long délai de traitement en 2001-2002 était attribuable à une décision de la Cour fédérale qui avait renversé une approbation par l'ONÉ d'une autorisation générale d'exportation d'électricité. Le temps nécessaire pour évaluer les conséquences de la décision de la Cour et pour mettre au point une solution temporaire avait occasionné d'importants retards. La mise en oeuvre de mesures temporaires et, plus tard, l'incorporation de modifications dans la Note d'orientation de l'Office concernant les exportations d'électricité ont eu pour effet de ramener les délais de traitement à un niveau plus raisonnable au cours des deux dernières années.

Figure 11 : Délai de traitement moyen des demandes de permis d'exportation d'électricité



4.3.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2003-2004

L'Office a relevé, dans son RPP 2003-2004, plusieurs mesures principales dans le cadre du but 3. Il sera question ci-dessous des mesures principales et des résultats qui en découlent.

1. **Produire des mises à jour sur le fonctionnement des marchés énergétiques, telles que le Rapport sur l'offre et la demande, un rapport traitant des ressources potentielles en gaz naturel de l'Alberta, une évaluation du marché des Maritimes et un rapport sur le commerce de l'électricité.**

L'Office joue un rôle important dans la diffusion d'informations et d'analyses indépendantes sur le marché de l'énergie au Canada. En 2003, il a mené un sondage indépendant sur son rôle de diffuseur d'informations sur les marchés de l'énergie. Les résultats révèlent que l'information et l'analyse émanant de l'Office sont réputées pour leur exactitude, leur qualité et leur objectivité. Les Canadiens qui font des investissements qui détermineront leurs modèles d'utilisation des combustibles dans l'avenir ont répondu qu'ils appréciaient les évaluations du marché de l'Office, car elles se révèlent très utiles dans leur planification.

L'Office surveille constamment le marché nord-américain du gaz naturel, du pétrole et de l'électricité afin de tenir les Canadiens au courant des tendances à court et long termes des marchés énergétiques, et d'évaluer les principaux facteurs qui influencent les prix, l'approvisionnement, la demande intérieure et les exportations. Le personnel de l'ONÉ veille à ce que les membres de l'Office soient munis des renseignements les plus récents en leur fournissant des rapports trimestriels. Cette information est partagée avec le public, grâce aux présentations données par des membres ou des employés de l'Office dans le cadre de conférences et d'autres forums publics. En 2002-2003, les membres et des cadres supérieurs de l'Office ont prononcé des allocutions dans le cadre de plusieurs conférences importantes tenues au Canada, aux États-Unis et ailleurs à l'étranger.

L'Office publie périodiquement des rapports circonstanciés, ou *Évaluations du marché de l'énergie* (ÉMÉ), dans le cadre de son mandat de surveiller l'offre et la demande d'énergie au Canada. Durant l'exercice 2003-2004, l'Office a produit cinq rapports.

L'avenir énergétique du Canada : Scénarios sur l'offre et la demande jusqu'à 2025 est un aperçu à long terme de l'avenir énergétique du Canada. Le rapport a conclu notamment que le Canada continuera de dépendre principalement des combustibles fossiles pour satisfaire ses besoins en énergie pendant cette période. Il a pour objectif premier de susciter un débat éclairé parmi les Canadiens sur les choix énergétiques. Pour y donner suite, l'ONÉ a tenu une série de séances de consultation publique d'un bout à l'autre du pays sur les enjeux du marché du gaz naturel.

Le marché du gaz naturel des Maritimes : vue d'ensemble et évaluation, fournit une évaluation du fonctionnement du marché du gaz naturel des Maritimes et une étude des enjeux de ce marché en particulier. Le rapport conclut que les acheteurs de gaz naturel

des Maritimes font face à plusieurs difficultés propres à la région, mais que le marché fonctionne raisonnablement bien, compte tenu du fait qu'il en est au stade préliminaire de son développement.

Dans le rapport intitulé *Prix du gaz naturel dans les Maritimes*, la comparaison des prix intérieurs et des prix à l'exportation permet de constater un lien très étroit et une forte corrélation entre les prix pratiqués sur le marché intérieur et les prix dans les marchés d'exportation, et elle indique que les acheteurs canadiens ont toujours eu accès au gaz naturel à des prix semblables à ceux que paient les clients de l'extérieur du pays.

Prévisions à court terme concernant la productibilité de gaz naturel dans le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien 2003-2005 donne un aperçu de la production de gaz naturel. L'Office prévoit que la productibilité dans le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien (BSOC), compte tenu de la forte activité de forage escomptée, se maintiendra près des niveaux actuels, soit environ 450 millions de mètres cubes (16 milliards de pieds cubes) par jour au cours des deux prochaines années.

Le rapport *Ressources en gaz naturel classique du Canada : Rapport de situation* fournit les estimations des ressources en gaz naturel découvertes et non découvertes pour chacun des bassins sédimentaires au Canada. On estime que le potentiel ultime de gaz naturel au Canada est de 14 214 10^9m^3 (501 $10^{12}pi^3$), dont 8 148 10^9m^3 (286 $10^{12}pi^3$) restent à découvrir.

L'Office publie également plusieurs rapports statistiques à titre d'organisme de réglementation dans les secteurs du pétrole, du gaz et de l'électricité. Les données sont compilées chaque mois et des résumés annuels, qui remontent à aussi loin que 1985, sont disponibles. Parmi les sujets traités, mentionnons : les exportations, les importations, les volumes et les prix du gaz naturel, les exportations de propane et de butane, les exportations de pétrole brut et de produits pétroliers, les prix à l'exportation du pétrole brut léger et lourd, l'offre et l'utilisation de pétrole brut, et enfin les importations et les exportations d'électricité. On peut consulter ces rapports sur le site Web de l'Office à l'adresse www.neb-one.gc.ca.

2. Continuer de se préparer en vue de l'examen d'une demande concernant un gazoduc à partir du Nord.

Voir But 2, Mesure principale 4, pour plus de détails sur les efforts déployés par l'Office.

3. Continuer de perfectionner et de mettre en oeuvre les outils d'évaluation et de réglementation, tels que les Directives concernant les exigences de dépôt.

Voir But 2, Mesure principale 2, pour plus de détails sur les efforts déployés par l'Office.

4. Mettre en oeuvre des démarches axées sur le principe de la réglementation intelligente en cherchant d'autres façons d'accélérer le traitement des demandes de caractère courant tout en affectant les ressources aux projets qui soulèvent d'importantes questions liées à l'intérêt public.

Dans le *Discours du Trône* de 2002, la réglementation intelligente a été décrite comme une stratégie capitale pour maintenir l'avance du Canada dans un monde concurrentiel. L'ONÉ continue d'élaborer sa propre stratégie de réglementation intelligente, afin de protéger et susciter l'intérêt du public pour les questions relevant de son mandat. La clarté, la prévisibilité et la rapidité avec lesquelles le régime réglementaire opère sont aussi des considérations importantes lorsque vient le temps pour une compagnie de prendre une décision d'investissement. L'Office a pour objectif de traiter efficacement les demandes dont il est saisi dans des délais raisonnables, tout en s'acquittant de son mandat de protection de l'intérêt public. Il veille à ce que les processus mis en place pour traiter les demandes reçues soient efficaces : en passant en revue ses processus à l'interne; en engageant le dialogue avec les parties prenantes; en clarifiant ses processus et ses attentes; en mettant en œuvre de nouvelles façons d'aborder la réglementation; en se préparant proactivement en prévision des demandes aux répercussions majeures; et en négociant avec d'autres organismes pour s'assurer que les processus réglementaires sont harmonisés et ainsi réduire au minimum les dédoublements. Parmi les initiatives récemment réalisées ou en cours de réalisation pour améliorer le processus de réglementation, signalons les suivantes :

- Le Guide de dépôt sera publié au printemps de 2004, en remplacement des Directives concernant les exigences de dépôt. Il vise à fournir aux demandeurs plus de clarté et une meilleure compréhension des attentes de l'Office en ce qui concerne les exigences des demandes, et par ricochet à réduire le nombre de demandes de renseignements et les délais de traitement.
- Les Notes d'orientation concernant les rencontres prédemande ont été publiées en février 2004 , dans le but de faciliter la communication entre le personnel de l'Office et les tierces parties, s'il y a lieu. L'objectif est de fournir un outil utile aux promoteurs d'un projet désireux de rencontrer l'Office avant de présenter leur demande, pour qu'ils puissent fournir les renseignements complets nécessaires et ainsi en accélérer le traitement.

5. Parachever le programme du MADRD (mécanisme approprié de règlement des différends) pour le règlement de divers différends.

En juin 2003, l'Office a publié ses *Lignes directrices sur le mécanisme approprié de règlement des différends*. Le programme MADRD a été mis au point pour faciliter la résolution de certains problèmes à l'intérieur comme à l'extérieur du processus réglementaire traditionnel, afin de réduire les délais et les coûts. En 2003, le programme a servi à régler quatre litiges soulevés par des propriétaires fonciers et à faciliter la tenue d'un atelier sur les droits et les tarifs.

6. Continuer de collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour harmoniser les processus de réglementation et éviter les chevauchements.

Sur le plan international, les représentants de l'Office continuent de rencontrer régulièrement leurs homologues de la Federal Energy Regulatory Commission (FERC) des États-Unis et de la Comisión Reguladora d'Energía (CRE) du Mexique. En septembre 2003, une entente de coopération trilatérale a été signée par laquelle les parties

s'engagent à se rencontrer régulièrement en vue de partager leurs points de vue sur les méthodes de réglementation et de travailler de concert pour éliminer les disparités.

À la suite de la panne de courant survenue le 14 août 2003 qui a frappé le Canada et les États-Unis, un Groupe de travail Canada-États-Unis a été mis sur pied pour enquêter sur l'origine de la panne et faire des recommandations. Le groupe est formé du président de l'Office national de l'énergie, du ministre des Ressources naturelles, du vice-premier ministre, du président de la Commission canadienne de sûreté nucléaire, ainsi que du secrétaire à l'Énergie, du secrétaire à la Sécurité intérieure, du président de la Federal Energy Regulatory Commission et du président de la Nuclear Regulatory Commission des États-Unis.

L'Office collabore également avec de nombreux organismes de réglementation et agences gouvernementales du Canada. Par exemple, en partenariat avec l'Energy and Utilities Board de l'Alberta, l'Office est en train d'évaluer le volume des ressources en gaz naturel classique de la province. L'Annexe E contient une liste des initiatives de coopération pour lesquelles l'Office s'est associé avec d'autres organismes.

7. Instaurer un processus d'analyse comparative du rendement, s'il y lieu.

Voir But 5, Mesure principale 3.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2003-2004 (en millions de dollars)
8,4	8,6

4.4 But 4

L'ONÉ répond aux nouveaux besoins liés à la participation du public.

4.4.1 Contexte de la planification

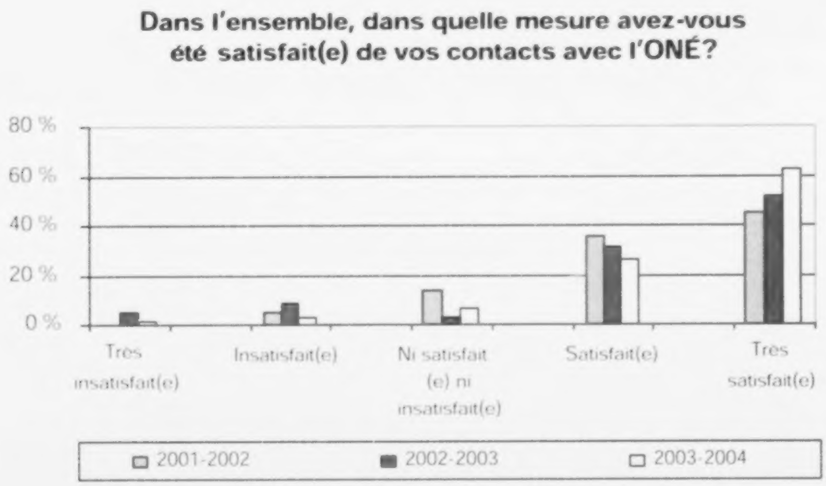
L'Office cherche à offrir des occasions de participer qui sont accessibles et à fournir de l'information de manière à susciter la participation et à répondre aux besoins des parties intéressées. Une participation efficace est considérée comme essentielle au processus décisionnel de l'Office, car il peut alors entendre divers points de vue qui lui sont nécessaires pour prendre des mesures et rendre des décisions dans l'intérêt de la population.

Au cours de la dernière année, l'Office a fait participer activement les Canadiens à bien des processus, notamment aux processus de consultation dans le cadre de l'élaboration

des règlements, d'un nouveau Guide de dépôt, des rapports sur l'évaluation des marchés de l'énergie, des séances d'information et des audiences.

Pour s'assurer que ses processus répondent toujours aux besoins des personnes consultées, l'Office effectue des sondages auprès des participants afin de connaître leur niveau de satisfaction en fonction de certains critères, dont un sondage sur leur degré de satisfaction globale. Comme l'indique la figure 12, le nombre de participants à être très satisfaits de leurs contacts avec l'Office s'est accru au cours des trois derniers exercices.

Figure 12 : Résultats des sondages postérieurs aux audiences



4.4.2 Stratégies

L'Office a défini trois stratégies pour le but 4 dans son RPP 2003-2004 :

- Continuer de fournir plus de possibilités au public de participer aux dossiers dont l'Office traite.
- Rehausser l'efficacité des mécanismes de participation actuels.
- Examiner et développer des moyens qui permettront à l'Office de mieux comprendre les attentes du public à l'égard de ses services.

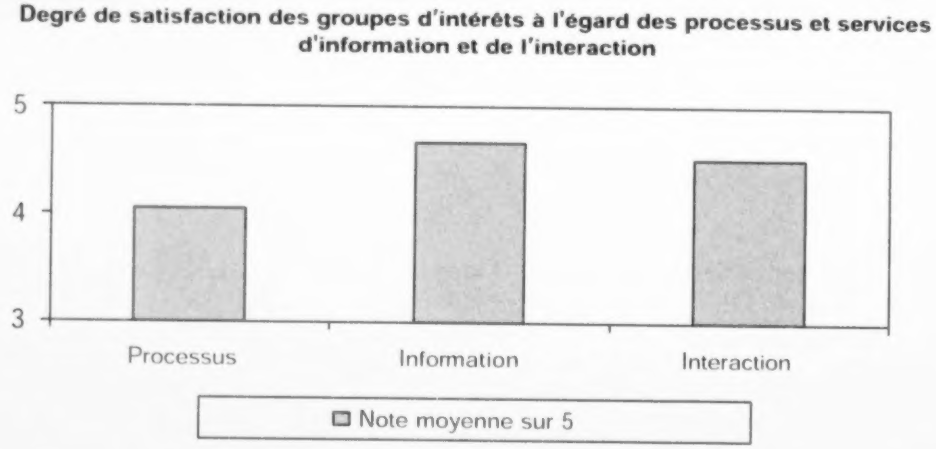
4.4.3 Plans et priorités

Pour évaluer le succès des stratégies et des mesures relatives au but 4, l'Office a utilisé un critère de mesure de rendement, savoir :

Le degré de satisfaction des groupes d'intérêts à l'égard des processus et services d'information de l'ONÉ, et de l'interaction avec les membres et le personnel de l'Office

Le degré de satisfaction des groupes d'intérêts à l'égard des processus et services d'information et de l'interaction a été mesuré au moyen de sondages effectués après certains événements, comme les audiences et les ateliers, et des fiches de commentaires encartées dans les publications distribuées par l'Office. Les répondants étaient priés de noter leur satisfaction en fonction de plusieurs critères. Sur une échelle de 1 à 5, la valeur 5 représentait le degré de satisfaction le plus élevé. La figure ci-après représente le degré de satisfaction global à l'égard des processus et services d'information et de l'interaction.

Figure 13 : Degré de satisfaction global à l'égard des processus et services d'information et de l'interaction



4.4.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2003-2004

L'Office a relevé, dans son RPP 2003-2004, plusieurs mesures principales dans le cadre du but 4. Il sera question ci-dessous des mesures principales et des résultats qui en découlent.

1. **Effectuer un sondage auprès des propriétaires fonciers pour cerner les nouveaux enjeux et évaluer leur degré de satisfaction actuel. Procéder à une analyse comparative des résultats avec ceux d'un sondage semblable mené en 2001, et les résultats de futurs sondages.**

En 2004, l'Office a retenu les services d'Environics Research Group, un cabinet de recherche indépendant, pour mener un sondage téléphonique auprès des propriétaires fonciers ayant sur leur propriété un pipeline réglementé par l'ONÉ. Le sondage explorait les perceptions des propriétaires à l'égard de la sécurité du pipeline, des communications diffusées par la compagnie et par l'Office et du traitement de leurs plaintes.

Plus de 1 100 entrevues téléphoniques ont été effectuées dans tout le Canada.

Pour aider à déterminer le niveau de satisfaction des clients au regard du service de l'Office et à cerner les aspects à améliorer, le sondage de 2004 de auprès des propriétaires fonciers renfermait des questions issues de l'Outil de mesures communes (OMC)[5]. Il comprenait également des questions pour permettre à l'Office de suivre les tendances de la perception des propriétaires fonciers à l'égard de la sécurité des pipelines entre 2001 et 2004. L'Office entend répéter le sondage dans deux ans, où l'on pourra établir des comparaisons plus solides d'une année à l'autre.

2. Élaborer des outils supplémentaires pour déterminer le degré de satisfaction du public à l'égard des processus et services d'information de l'ONÉ, et de l'interaction avec celui-ci.

L'Office continue de mesurer le degré de satisfaction des intéressés et d'en faire rapport, tout en cherchant des moyens de mieux sonder l'opinion. Il a cherché à obtenir une rétroaction au moyen de fiches de commentaires encartées dans certaines de ses publications, de sondages postérieurs aux audiences et d'évaluations effectuées au terme de séances de consultation publiques et d'ateliers. Ces outils ont permis d'obtenir des données précieuses sur la satisfaction globale à l'égard des processus de l'Office, de l'information diffusée par lui et de l'interaction avec lui.

3. Continuer d'apporter des améliorations aux programmes pour favoriser la participation des groupes d'intérêts aux affaires de l'Office.

Au cours de la dernière année, des efforts considérables ont été consentis pour assurer une plus grande participation des Autochtones. On a par exemple développé à l'interne une capacité pour comprendre les enjeux autochtones ainsi qu'un programme de sensibilisation des communautés autochtones.

On a créé une base de données consultable sur les communautés autochtones de tout le Canada, laquelle est mise à la disposition de tous les employés de l'ONÉ. Un système de suivi des questions autochtones a été mis sur pied pour permettre à l'ONÉ de surveiller et comprendre les sujets de préoccupation ou d'intérêt soulevés par les Autochtones. Parmi les autres initiatives entreprises à l'interne, mentionnons l'élaboration d'un programme de formation des employés sur la dimension culturelle, qui sera instauré en 2004, ainsi qu'un programme permanent de sensibilisation à la culture, aux traditions et aux valeurs autochtones.

L'ONÉ, enfin, a également entrepris des efforts de sensibilisation auprès de la population en général en organisant des présentations et des rencontres avec les citoyens

---

5 L'Outil de mesures communes (OMC) est une structure de sondage conçue pour aider les gestionnaires du secteur public à entreprendre des sondages sur la satisfaction des clients et à faciliter les comparaisons. Il a été élaboré dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services.

4. **Explorer les nouvelles options de participation qui peuvent être incorporées aux procédures pour accroître l'efficacité du processus d'audience.**

L'Office estime que par une connaissance accrue des processus de l'ONÉ et une participation accrue à ses processus, la participation du public sera plus efficace, tout comme les audiences. L'Office est d'ailleurs en train de mettre au point une boîte à outils pour accroître l'efficacité de son processus d'audience. Cette année, il a établi une structure pour la boîte à outils, bonifié les outils existants et relevé les lacunes du processus où de nouveaux outils s'imposent. Une seconde phase de travaux sera axée sur la préparation des nouveaux outils destinés à combler ces lacunes.

5. **Poursuivre la mise en oeuvre de la stratégie de communication de l'ONÉ.**

Au cours de la dernière année, l'Office a fait des grands progrès dans la mise en œuvre de son plan de communication stratégique. Il a produit deux vidéos maintenant accessibles au public, dont un à caractère général portant sur les rôles et les responsabilités de l'ONÉ et l'autre, plus détaillé, portant sur le processus d'audience publique. L'exercice a pour but d'informer les Canadiens sur les processus et les audiences de l'Office. Des supports de communication ont également été produits afin de soutenir les efforts des inspecteurs et des vérificateurs de l'Office qui représentent ce dernier dans leur travail auprès des compagnies et des Canadiens intéressés.

Cette année également, des progrès notables ont été réalisés pour améliorer l'efficacité de la communication grâce à l'adoption et à l'utilisation généralisée d'un nouveau modèle de planification des communications. Ainsi, la planification des communications est maintenant utilisée à la grandeur de l'Office et elle vaut pour les communications tant internes qu'externes.

6. **Appliquer les principes sous-jacents du but 4 pour élaborer et mettre en oeuvre à l'ONÉ l'Initiative d'amélioration des services lancée à l'échelle du gouvernement.**

L'Office est resté résolu à améliorer les services aux Canadiens et il a pris des mesures importantes pour intégrer ses principes de participation du public dans son approche de l'amélioration des services. Par exemple, le Sondage de 2004 auprès des propriétaires fonciers comprenait des questions de l'OMC pour évaluer l'efficacité de l'Office à se conformer aux principes d'accessibilité, d'inclusion, de clarté et de réceptivité. Les sondages effectués au terme des audiences et des ateliers et par le truchement des publications ont également continué d'évaluer le degré de conformité à ces principes clés de la participation efficace. Grâce à ces instruments, l'Office est mieux à même de jauger le degré de satisfaction globale des clients à l'égard du personnel de l'Office ainsi que leurs perceptions de l'esprit d'équité à l'Office. Au cours du prochain exercice, l'Office compte analyser ces premiers résultats, se concentrer sur les aspects clés qui appellent des améliorations et élaborer un plan d'amélioration des services pour combler l'écart entre les attentes des clients et le rendement de l'Office.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2003-2004 (en millions de dollars)
3,0	2,4

4.5 But 5

L'ONÉ guide son personnel et gère ses ressources de manière efficace.

4.5.1 Contexte

En 2003, l'ONÉ a ajouté à sa liste un cinquième but général pour souligner son engagement à améliorer sans cesse son milieu de travail, qui est déjà excellent, et à assurer une saine gestion de ses ressources, tant humaines que financières, et de l'information. Le programme d'amélioration des pratiques de gestion (*IMProve*) constitue la réponse de l'ONÉ à l'initiative fédérale pan gouvernementale désignée la Fonction moderne de contrôleur.

Conçu comme étant une étape progressive d'un continuum d'initiatives d'amélioration de la gestion, le but 5 intègre la planification et la production de rapports liées aux ressources humaines, aux finances, à la technologie de l'information (TI), à la gestion de l'information, à la formation et à la gestion du rendement. Il sert aussi à intégrer les processus relatifs aux demandes, aux inspections et aux vérifications afin d'améliorer la coordination et le partage des connaissances et de l'information dans l'ensemble de l'Office. Le but 5 met l'accent sur la responsabilisation qui doit mener à l'efficacité et à l'efficience du leadership et de la gestion pour l'ensemble des buts de l'ONÉ.

Pour évaluer le rendement de l'ONÉ en regard du but 5, l'Office a conçu en 2003 des mesures de rendement visant le leadership, la gestion des ressources humaines, l'efficience des ressources financières et la gestion de l'information. Le processus d'analyse comparative, qui a déjà été amorcé, continuera d'être développé et perfectionné.

4.5.2 Stratégie

L'Office a défini une stratégie pour le but 5 dans son RPP 2003-2004, savoir :

- Mettre en oeuvre les aspects pertinents de l'initiative Fonction moderne de contrôleur.

4.5.3 Plans et priorités

L'Office a établi les mesures suivantes pour évaluer la réussite du but 5 en 2003-2004 :

- efficience des ressources, par produit ou bien réglementé;

- indice de leadership et de satisfaction des employés de l'ONÉ;
- dépenses de TI liées à la gestion de l'information, en pourcentage du budget de fonctionnement;
- efficience des frais généraux, en pourcentage de l'effectif de l'ONÉ affecté à la réalisation du mandat.

Ces mesures ont ensuite été remaniées pour devenir trois mesures clés du rendement, savoir :

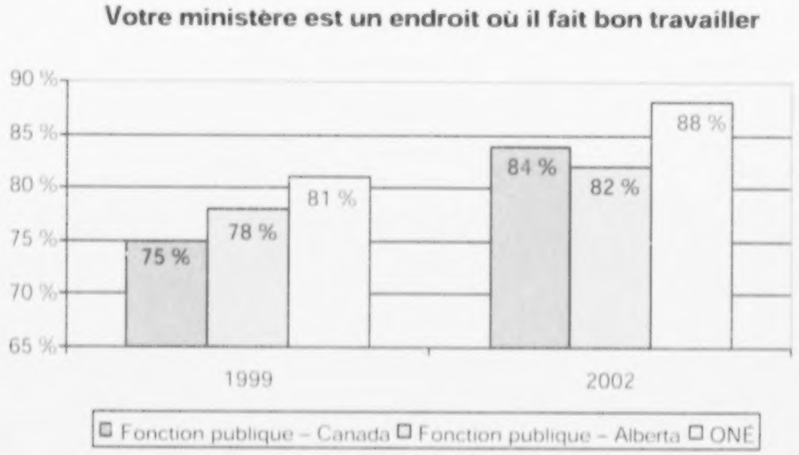
- satisfaction des employés;
- coût de la réglementation par tête d'habitant;
- pourcentage des mesures principales pour chaque objectif atteint ou réalisé.

Satisfaction des employés

Dans deux sondages d'opinion distincts menés auprès des employés en 1999 et 2002, on demandait aux employés de l'Office de noter leur degré de satisfaction à l'égard de leur milieu de travail, et en particulier dans quelle mesure ils étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'ONÉ est « un endroit où il fait bon travailler ». Comme un plus grand nombre d'employés étaient d'accord avec cette affirmation en 2002 qu'en 1999, on peut conclure à une augmentation du sentiment de satisfaction et à des progrès réalisés à l'égard du but 5.

Comme la Fonction publique fédérale – dans l'ensemble du Canada et dans la région de l'Alberta – recueille des informations similaires et les vérifie, l'Office a commencé à comparer son rendement par rapport à d'autres entités comparables.

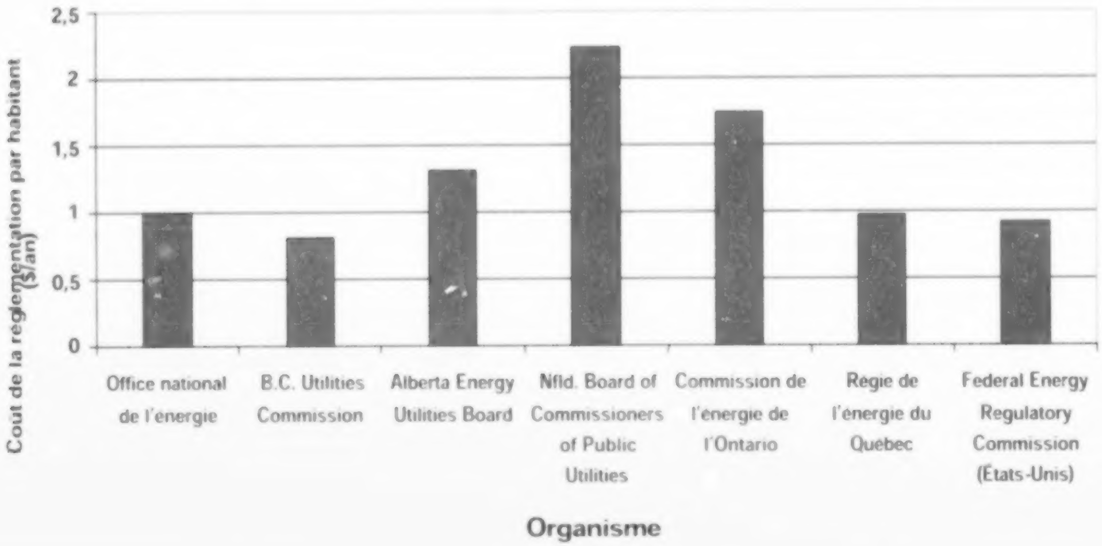
Figure 14 : Satisfaction des employés



Coût de la réglementation par habitant

Cette mesure compare le coût annuel d'exploitation de sept autorités de réglementation, dont cinq provinciales et deux fédérales, par habitant. La comparaison fournit une mesure relative de l'efficience globale des organismes inclus, ainsi qu'un indicateur de haut niveau pour évaluer un des facteurs de l'efficacité avec laquelle l'Office gère ses ressources. Avec le temps, la mesure servira à suivre les tendances du rendement, en comparant par exemple d'une année à l'autre le rendement de l'Office par rapport à celui d'organismes analogues.

Figure 15 : Coût de la réglementation par habitant pour certains organismes



Pourcentage des mesures principales atteintes pour tous les buts

Le but 5 ne peut être pleinement atteint sans que les quatre autres buts aient obtenu les résultats souhaités. C'est alors seulement que l'Office aura atteint son objectif ultime qui est d'être un organisme efficace, productif et efficient.

Les mesures principales sont également suivies individuellement afin de relever les pratiques exemplaires, déterminer les aspects à améliorer et prendre des mesures pour mettre en oeuvre les changements requis; collectivement, ces gains mèneront à une amélioration générale du rendement de l'organisation.

4.5.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2003-2004

L'Office a relevé, dans son RPP 2003-2004, plusieurs mesures principales dans le cadre du but 5. Il sera question ci-dessous des mesures principales et des résultats qui en découlent.

1. **Élaborer et mettre en oeuvre un plan de communication concernant l'ajout du but 5 dans le plan stratégique 2003-2006 de l'ONÉ.**

Au cours du cycle de planification stratégique, l'Office revoit chaque année sa raison d'être, sa vision et les énoncés de ses buts dans le cadre de sa réflexion sur ses orientations stratégiques. Avec l'avènement du cinquième but, plusieurs moyens ont été employés pour diffuser les messages clés afin de bien faire comprendre au personnel l'essence des remaniements. Entre autres moyens, notons :

- Donner instruction à l'équipe de leadership de renforcer le message lors des rencontres avec les autres équipes.
- Présenter le plan stratégique 2003-2006 révisé lors d'une rencontre avec tous les employés et en remettre un exemplaire à chacun.
- Afficher les documents relatifs au plan stratégique, y compris une page Foire aux questions, pour les rendre accessibles aux employés sur le site intranet de l'Office.
- Publier un article dans le bulletin de l'ONÉ.
- Distribuer à tout le personnel une annonce par courrier électronique émanant du chef des opérations.
- En ce qui concerne la direction, discuter régulièrement du plan stratégique avec les employés.

2. **Définir précisément les mesures de rendement de haut niveau, développer des formules et cerner la portée de toutes les mesures finales, commencer à recueillir les mesures, procéder à une analyse comparative, lorsque c'est possible, et publier les résultats sans délai.**

Les trois mesures clés suivantes, dont il est aussi question à la section 4.5.3, ont été introduites à titre de mesures de rendement de haut niveau en 2003-2004 :

- Satisfaction des employés. L'Office recueillera des données au moyen de sondages triennaux auprès des employés, dont la direction publiera par la suite un sommaire des résultats. Comme deux sondages rassemblant des données sur deux ans sont déjà disponibles pour cette mesure, l'Office a déjà commencé l'analyse comparative de ses données avec celles de la Fonction publique en général et il est prévu qu'il continuera de le faire dans l'avenir.
- Coût de la réglementation par habitant dans certains territoires. Calculée annuellement, cette formule prend le budget annuel de fonctionnement d'autres organismes de réglementation provinciaux et fédéraux et le divise par le nombre d'habitants desservi.
- Pourcentage des mesures principales pour chaque objectif atteint ou réalisé. Comme c'est la mesure de haut niveau la plus récente à avoir été élaborée, la collecte de données vient tout juste de commencer. Une fois qu'un ensemble significatif de données auront été compilées, il en sera fait rapport chaque année.

3. **Poursuivre l'élaboration des mesures de rendement de niveau moyen et de bas niveau, ce qui comprend déterminer les possibilités d'analyse comparative.**

En 2003, l'Office a engagé deux maisons de sondage (Eos Research & Consulting Ltd. et The Graham Lowe Group) pour mener des études indépendantes et faire des recommandations sur de nouvelles mesures que l'ONÉ pourrait éventuellement adopter. Les données qu'elles ont fournies ont été analysées puis peaufinées pour en faire des mesures de rendement de niveau moyen et de bas niveau. L'Office continuera de suivre et utiliser ces mesures au cours de l'année qui vient. Voici des exemples de certaines de ces mesures.

Tableau 6 : Mesures de rendement

Mesures de niveau moyen	Périodicité	Objet de comparaison
Pourcentage des crédits dépensés	Une fois l'an	Par secteur et par équipe
Dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles par équipe	Chaque trimestre	
Roulement du personnel	Une fois l'an	Autres organismes de réglementation (Commission de la Fonction publique (CFP), Alberta Energy Utilities Board (EUB), Federal Energy Regulatory Commission (FERC), par exemple)
Indice de leadership	Une fois l'an	Par secteur et par équipe

Mesures de bas niveau	Périodicité	Objet de comparaison
Absentéisme	Une fois l'an	CFP, population active canadienne
Coûts d'apprentissage et de perfectionnement (en pourcentage) par rapport à la masse salariale	Une fois l'an	EUB, FERC, B.C. Utilities Commission (BCUC), autres ministères faisant rapport de cette mesure
Technologie de l'information	Chaque trimestre	EUB, FERC, BCUC, autres ministères faisant rapport de cette mesure
Accidents avec perte de temps	Chaque trimestre	Population active canadienne
Langues officielles et équité en emploi	Une fois l'an	Autres ministères faisant rapport de cette mesure

Eos Research & Consulting Ltd. a également mis au point d'autres mesures de haut niveau, de niveau moyen et de bas niveau à l'égard des buts 1 à 4 inclusivement. Ces mesures seront analysées et perfectionnées au cours de l'année qui vient, puis gérées par étapes en vue d'établir, s'il y a lieu, une analyse comparative.

4. **Poursuivre la mise en oeuvre des initiatives de gestion, telles que l'Initiative d'amélioration des services, le Gouvernement en direct, la Fonction moderne de contrôleur et la Création d'un milieu de travail exemplaire.**

- Initiative d'amélioration des services : voir Section V – Initiatives de gestion
- Gouvernement en direct : voir Section V – Initiatives de gestion
- Fonction moderne de contrôleur : voir Section V – Initiatives de gestion
- Mise en place d'un milieu de travail exemplaire : Au cours de la dernière année, plusieurs initiatives ont été mises de l'avant à l'enseigne du Milieu de travail exemplaire. La première concerne l'élaboration d'un plan de dotation assorti d'une stratégie des ressources humaines échelonné sur trois ans dans le but d'arrimer le personnel des RH sur les buts de l'organisation. Le plan, qui a été mis au point en consultation avec les principaux partenaires (p. ex., chef des opérations, chefs de secteurs et d'équipes, un représentant de l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada (IPFPC), des spécialistes techniques en RH), permettra à l'Office d'être plus proactif dans la définition de ses besoins en ressources humaines. Le plan doit être davantage diffusé et pour cela un plan de communication en plusieurs étapes a été rédigé pour être implanté à l'échelle de l'organisation.

Le projet de cadre de système de gestion (CSG) a également démarré cette année. Le CSG a pour but d'améliorer la qualité du travail de l'Office par l'implantation d'un système de gestion de la qualité ISO 9001. Au cours de la prochaine année, le projet définira clairement les processus de l'Office, établira les paramètres de maîtrise des processus et intégrera les liens avec les procédures détaillées et les instructions de travail, tout en incorporant les aspects planification, revue de direction et amélioration continue d'un système de gestion de la qualité.

Le projet de gestion de cas, quant à lui, est un programme pluriannuel destiné à fournir des logiciels personnalisés en vue de gérer les travaux liés aux cas, comme les demandes, les opérations, les vérifications et les inspections. L'évaluation et l'amélioration des processus constituent un élément fondamental de ce projet. Le cadre de système de gestion et le projet de gestion de cas fourniront tous deux la structure et les outils de processus nécessaires pour améliorer les fonctions planification, mesure, gestion et amélioration continue de l'Office.

Des efforts importants ont également été consentis durant la dernière année pour analyser les résultats du sondage d'opinion 2002 auprès des employés et utiliser les données pour savoir comment améliorer les choses. Dans cette optique, un groupe de travail de projet a été mis sur pied pour évaluer les résultats, identifier et prioriser les succès de l'Office et les aspects à améliorer, et faire des recommandations à l'équipe de leadership de l'Office.

Après avoir examiné les recommandations, l'équipe de leadership en a conclu que chaque secteur possédait une combinaison unique d'enjeux qui ne seraient pas bien servis par une solution globale. En réaction, les chefs de secteur ont travaillé directement avec leur personnel et élaboré des initiatives propres à leur secteur.

Les questions ayant des répercussions à l'échelle de l'organisation ont été abordées au moyen de programmes ciblés, notamment : Portes ouvertes sur la classification, au cours de laquelle les employés ont pu obtenir de l'information sur le processus de classification; programme de lutte contre le harcèlement et la discrimination, qui a renforcé la politique de tolérance zéro de l'Office à ce sujet; démarche du vice-président visant à solliciter l'opinion des employés sur les moyens de rehausser la confiance; examen et simplification du programme d'évaluation du rendement (Prise en charge), pour s'assurer qu'il fournit la rétroaction et l'encouragement nécessaires aux chefs d'équipe pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de direction des ressources humaines; élaboration de plans pour les secteurs et les équipes en vue de renforcer davantage les liens entre l'employé et la stratégie du secteur; amorce de l'examen de la structure organisationnelle actuelle dont les résultats seront connus en 2004-2005.

Enfin, une évaluation globale de la santé de l'organisation a été effectuée dans le cadre de la suite à donner à la prise d'inventaire, à la consolidation des forces et à l'analyse des lacunes. À cette fin, le comité d'évaluation et de vérification interne s'est adjoint les services d'un cabinet de consultation indépendant pour effectuer l'évaluation. Les consultants ont examiné les initiatives en matière de ressources humaines qui étaient en cours ou à l'état de la planification, pour pouvoir établir dans quelle mesure elles contribuent à la réalisation des buts stratégiques. Le rapport final a pris la forme d'un « document de réflexion » qui structure les enjeux et présente des options innovatrices sur un petit nombre de mesures visant à améliorer la santé de l'organisation. Comme le rapport se voulait à caractère évaluatif plutôt que normatif, il a réaffirmé que, si l'Office s'est bâti une solide base de politiques et pratiques de gestion des ressources humaines, il ne lui reste pas moins du travail à faire pour devenir un chef de file respecté en matière de gestion des ressources humaines.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2003-2004 (en millions de dollars)
9,9	13,3

Section V : Initiatives de gestion

5.1 Amélioration de la prestation des services

Cette année, l'Office a poursuivi ses travaux sur l'amélioration de la prestation des services en utilisant des questions de l'Outil de mesures communes (OMC) dans des sondages effectués auprès des clients internes et externes. L'utilisation des questions de l'OMC permettra à l'Office d'établir des analyses comparatives et de déterminer les aspects à améliorer. À partir de cette information, des normes de service seront élaborées pour aider l'Office à répondre aux besoins des clients et à rehausser l'efficacité des processus de travail.

L'Office a retenu les services de la maison Environics Research Group pour effectuer le sondage de 2004 auprès de plus de 1 100 propriétaires fonciers de partout au Canada au sujet de sur leurs expériences et de leur satisfaction face au traitement des questions liées aux pipelines qui passent sur leur propriété. Comme les questions de l'OMC ont été employées dans le sondage, l'Office pourra en comparer les résultats avec ceux d'un sondage similaire tenu en 2001. Les données permettront également de relever les aspects de la prestation à améliorer.

Environics Research Group a également obtenu un contrat pour mener un sondage en 2004-2005 auprès de l'industrie, lequel fournira des données comparatives.

5.2 Gouvernement en direct

Le réseau Internet continue de jouer un rôle de premier plan dans la prestation d'informations pertinentes et de services efficaces à la population. Par exemple, l'Office a apporté d'autres améliorations à son système de dépôt électronique, qui a reçu un bon accueil de la part de l'industrie et est maintenant utilisé par de nombreux demandeurs. Cette année, l'Office a tenu, à l'intention des utilisateurs du système, un atelier technique au cours duquel les améliorations à caractère prioritaire ont été relevées et mises en pratique. L'Office continuera d'apporter des améliorations au système.

Le personnel de l'Office a poursuivi ses efforts pour assurer l'accès de tous les Canadiens à son site Web. Il a notamment procédé au cours de l'exercice à un examen approfondi de ses sites Internet et intranet. Malgré ces progrès, un effort plus concerté s'impose. Le personnel est actuellement en train d'élaborer un plan d'action renfermant les mesures à prendre pour améliorer la conception, la fonctionnalité et la mise à jour périodique du site, ainsi que les ressources nécessaires à l'exécution de cet important travail.

5.3 Fonction moderne de contrôleur

L'Office s'est engagé à l'égard des initiatives liées au programme d'amélioration de la gestion du gouvernement fédéral. L'ONÉ demeure un partenaire actif, à l'instar du Secrétariat du Conseil du Trésor, des initiatives de changement majeures visant l'instauration d'un gouvernement axé sur le citoyen.

Les travaux amorcés en 2002 dans le cadre de l'initiative IMProve (pratiques de gestion améliorées) se sont poursuivis tout au long de 2003-2004. Cette initiative est la réplique de l'ONÉ à celle du gouvernement fédéral connue sous le nom de Fonction moderne de contrôleur. En 2003-2004, les activités à cet égard ont été centrées sur la poursuite de la mise en oeuvre du plan d'action IMProve, qui vise à resserrer la gestion dans des domaines clés, comme l'intégration de données financières et non financières et la mise en oeuvre de saines pratiques de gestion des risques.

En juin 2003, l'annonce par le Conseil du Trésor du lancement du Cadre de responsabilisation de gestion a donné à l'ONÉ l'occasion de valider encore une fois l'orientation de ses efforts de gestion morderne et d'en assurer l'harmonisation avec l'orientation globale du gouvernement.

En ce qui concerne les résultats et la mesure du rendement au cours du dernier exercice, en plus d'élaborer des indicateurs de niveau moyen et de bas niveau pour les objectifs de notre plan stratégique, nous avons entrepris une étude comparative de notre rendement par rapport à celui d'autres organismes de réglementation du secteur de l'énergie. Certains résultats sont inclus dans le présent rapport, où est comparé le rendement de l'ONÉ avec celui d'autres organismes de réglementation à l'aune de mesures du rendement communes.

Alors que la gestion des risques est en place depuis quelques années dans certains aspects de nos programmes opérationnels, un programme de gestion des risques est toujours en voie d'être pleinement intégré à nos activités de gestion interne. En 2003-2004, l'ONÉ a officiellement adopté une politique et une structure intégrées de gestion des risques et il a accompli des progrès importants vers l'élaboration de son premier profil de risque.

Des documents sur les processus des secteurs et leur développement ont formé la base d'une nouvelle initiative visant à mener l'ONÉ vers un milieu de travail en tous points conforme à la norme ISO 9001, grâce à la mise en place d'un cadre unique de système de gestion. La gestion de la qualité sera alors intégrée à la gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement dans le but d'instaurer une culture de l'amélioration continue. Les travaux pour arriver à ce résultat ont commencé en 2003-2004, mais pour le concrétiser, l'Office consentira beaucoup d'efforts en 2004-05.

L'ONÉ ne manque pas d'inciter ses employés à adhérer à ses valeurs et ses principes et à les mettre en pratique. Le sondage d'opinion 2002 auprès des employés a permis de constater que les valeurs de l'organisation n'ont pas toutes été considérées comme un succès. L'Office continue de prendre des mesures afin que toutes ses valeurs soient respectées de manière uniforme de part et d'autre de l'organisation. En particulier, l'ONÉ a choisi de concentrer ses efforts sur le renforcement de la confiance et du leadership en son sein, ce qui illustre l'engagement sincère de son président et de l'équipe de direction toute entière, pour que le leadership et le travail d'équipe soient à l'avant-plan de notre approche au quotidien.

5.4 Diversification des modes de prestation de services

S/O

5.5 Développement durable

L'ONÉ fait la promotion du développement durable, si l'on tient compte du principe généralement reconnu selon lequel le développement durable est un développement qui « répond aux besoins du présent sans compromettre la possibilité pour les générations futures de satisfaire les leurs ». Ce concept implique une intégration des facteurs environnementaux, économiques et sociaux.

Ainsi, d'après l'article 52 de la Loi sur l'ONÉ, l'Office ne doit délivrer un certificat à l'égard d'un pipeline que « s'il est convaincu de son caractère d'utilité publique, tant pour le présent que pour le futur... »; ce faisant, l'Office « tient compte de tous les facteurs qu'il estime pertinents », notamment « les conséquences sur l'intérêt public que peut, à son avis, avoir sa décision ». En règle générale, avant de rendre ses décisions, l'Office évalue les facteurs environnementaux, économiques et sociaux, de même que les conditions du marché et les questions touchant la sécurité.

L'ONÉ a poursuivi son engagement à l'égard du développement durable en élargissant son spectre pour passer d'un système de gestion de la sécurité et de l'environnement à la mise au point et à l'implantation d'un système global de gestion de la qualité d'après les principes de la norme ISO 9001-2000. Ce système de gestion pleinement intégré suit un cycle d'amélioration continue axé sur un fonctionnement plus efficace et l'amélioration du processus de décision pour toutes les fonctions existant dans l'organisation.

L'ONÉ s'acquitte de ses fonctions à cet égard en appliquant la méthode d'examen axée sur les conditions du marché, pour ce qui concerne les exportations à long terme de gaz, et la méthode de l'accès équitable au marché, dans le cas du pétrole et de l'électricité. Ces mécanismes prennent appui sur le concept voulant que des marchés efficients (concurrentiels) sont les plus aptes à assurer que les besoins actuels et futurs des Canadiens et Canadiennes sont satisfaits. À cette fin, l'Office surveille les marchés de l'énergie et communique des renseignements sur leur état actuel et les perspectives, sous forme d'Évaluations du marché de l'énergie et, surtout, de prévisions à long terme publiées périodiquement sur l'offre et la demande d'énergie au Canada.

L'Office applique également les principes de développement durable dans ses activités internes. Depuis onze ans, le personnel de l'Office participe au Défi transport de Calgary, une initiative qui incite les navetteurs à utiliser les transports en commun; l'ONÉ s'est souvent classé premier dans sa catégorie.

5.6 Approvisionnement et adjudication de contrats

Les fonctions approvisionnement et adjudication de contrats relèvent de l'Équipe de gestion des fournitures au sein du Secteur des services généraux. En 2003-2004, environ 300 contrats d'approvisionnement ont été adjugés pour une valeur totale de

3,5 millions de dollars. De ce nombre, 25 contrats ou bons de commande locaux ont été accordés en vertu de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones pour une valeur de 198 000 $.

5.7 Politique concernant les voyages

L'ONÉ est devenu un employeur distinct en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique*, à compter du 31 décembre 1992, à la suite de l'application du décret C.P. 1992-2595. Aux termes de ce décret, la gestion du personnel, telle que la définit la *Loi sur la gestion des finances publiques*, a été déléguée au président de l'ONÉ. Pour les employés syndiqués, l'ONÉ a convenu d'adopter les politiques du Conseil national mixte, qui sont modifiées en temps opportun, dans le cadre des conditions d'emploi.

5.8 Information sur les frais d'utilisation externe

A. Détail des activités

Nom de l'activité – Réglementation et conseils en matière d'énergie	L'Office national de l'énergie (ONÉ) réglemente, dans l'intérêt public, les aspects suivants des industries du gaz, du pétrole et de l'électricité : la construction et l'exploitation des pipelines; la construction et l'exploitation des lignes internationales de transport d'électricité et des lignes interprovinciales désignées; le transport pipelinier ainsi que les droits et les tarifs des pipelines; les exportations de pétrole, de gaz et d'électricité, et les importations de gaz et de pétrole; les activités pétrolières et gazières dans les régions pionnières non assujetties à un accord fédéral-provincial.	
Type de frais	*Services de réglementation* *et* *Autres produits et services*	
Pouvoir d'établir des frais	La tarification de l'utilisation est régie par le paragraphe 24.1 (1) de la Loi sur l'ONÉ. Depuis le 1er janvier 1991, en vertu du *Règlement sur le recouvrement des frais*, l'Office recouvre ses frais de fonctionnement auprès de la majorité des sociétés de son ressort. L'Office est mandaté pour déterminer quels coûts seront exclus des dépenses du programme pour les fins du recouvrement des frais.	
Date de la dernière modification	Le 6 novembre 2002	

Recettes prévues en 2003-2004 (en millions de dollars)	Services de réglementation	36,0
Recettes réelles en 2003-2004 (en millions de dollars)	Services de réglementation et autres produits et services	39,6
Coût total estimatif (en millions de dollars)	Services de réglementation et autres biens et services a) Coûts de l'Office = 35,2 b) Coûts d'autres ministères = 5,5	40,7
Norme de service	L'ONÉ s'affaire à élaborer des normes de service qui devraient être publiées en 2004-2005.	
Résultats liés au rendement	L'ONÉ s'est donné cinq buts en ce qui concerne la sécurité, l'environnement, l'efficience économique, la participation du public et la gestion des ressources. À chaque but correspondent des critères de mesure du rendement de niveaux bas, moyen et élevé. S'agissant du but 1, on a constaté au cours des dernières années une amélioration constante du rendement de l'industrie en matière de sécurité. Par exemple, le nombre d'incidents à signaler en 2003 était essentiellement le même qu'en 2002 et bien inférieur à celui des années précédentes. Le nombre de blessures invalidantes a fléchi comparativement aux années précédentes. Le nombre de ruptures signalées s'est amélioré considérablement pour chuter à zéro en 2003 comparativement aux trois ruptures en 2002. Les mesures liées au but 2 comprennent notamment l'évaluation des conditions environnementales imposées par l'ONÉ dans ses autorisations d'installations et le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides par an. Le respect des conditions environnementales a été noté à 97 %. Le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides a atteint son objectif de zéro pour la première fois en trois ans. S'agissant du but 3, un critère clé de mesure du rendement est la preuve que les marchés canadiens de l'énergie et les marchés du transport de l'énergie fonctionnent bien. Un des principaux indicateurs est le fait que les prix payés pour le gaz naturel et le pétrole sur le marché intérieur sont au moins aussi favorables que ceux offerts aux marché à l'exportation. Cela a été le cas pendant	

	la période visée. Un autre indicateur clé de l'efficience économique est le délai de traitement des demandes. Dans ce cas, l'ONÉ a réussi à ramener les délais de traitement tant pour les demandes liées à des installations non assujetties à une audience que pour les demandes d'exportation d'électricité. S'agissant du but 4, l'ONÉ suit le degré de satisfaction des intervenants à l'égard de l'Office et de ses employés. Dans un récent sondage, plus de 80 % des participants étaient satisfaits des fonctions processus, information et interaction. Les mesures liées au but 5 comprennent la satisfaction des employés et le coût de la réglementation par habitant. Les employés de l'ONÉ ont affirmé à 88 % qu'ils étaient d'accord avec l'affirmation voulant que « l'ONÉ est un endroit où il fait bon travailler ». La réglementation par l'ONÉ coûte 1,00 $ par an par habitant. Dans l'ensemble, la mise en oeuvre d'un système complet de mesures du rendement permet à l'Office d'affecter ses ressources avec plus d'efficacité, dans un effort constant pour améliorer sans cesse la prestation de son programme.	
Années de planification		
Exercice	2004-2005 2005-2006 2006-2007	
Recettes prévues (en millions de dollars)	Somme partielle (2004-2005) Somme partielle (2005-2006) Somme partielle (2006-2007) Total	41,4 35,5 36,1 113,0
Coût total estimatif (en millions de dollars)	Somme partielle (2004-2005) Somme partielle (2005-2006) Somme partielle (2006-2007) Total	40,7 40,0 40,0 120,7

B. Consultation et analyse

Lorsque le Comité de liaison sur le recouvrement des frais (CLRF) de l'ONÉ a été créé, en juillet 1990, il était prévu qu'il serait composé de représentants de chacun des grands groupes ou associations de l'industrie. Il est investi d'un mandat de consultation et de communication en ce qui regarde la méthodologie et la réglementation du recouvrement des frais, et les nouvelles initiatives touchant les méthodes de recouvrement des frais. Il fournit également à l'ONÉ l'occasion d'expliquer ses états financiers et de discuter de ses prévisions de dépenses. Les résultats du rendement de l'Office sont présentés chaque trimestre au CLRF à ses réunions régulières.

C. Processus de gestion des différends

Comme préalable à la mise en oeuvre de la Politique sur les frais d'utilisation externe du Conseil du Trésor, l'ONÉ a mis au point un processus de gestion des différends, entré en vigueur le 11 février 2004, pour s'assurer que les différends et les questions soulevés par les partenaires vis-à-vis de la facturation externe sont traités et résolus de manière juste et efficace. Le processus a été communiqué aux partenaires par le CLRF et publié dans le site Web de l'ONÉ à l'adresse www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicyDisputeManagementProcess_f.htm.

Le processus prévoit trois paliers hiérarchiques pour résoudre un différend. Premier palier : le président du CLRF. Si le différend n'est pas réglé à ce niveau, il passe au deuxième palier, auquel cas un comité est créé. Si le différend demeure entier au terme des premier et deuxième paliers, c'est le président de l'Office qui en est saisi. Chaque palier dispose d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception de l'avis ou du passage au palier hiérarchique supérieur pour régler le différend.

Les différends et les questions peuvent porter notamment sur les éléments suivants

a) le défaut de se conformer à la norme de services ou de produits convenue;

b) les frais négociés sont perçus comme étant déraisonnables;

c) les questions touchant les spécifications et les descriptions des services ou produits requis;

d) l'annulation des services ou produits négociés; ou

e) le non-respect des échéances.

D. Autres renseignements

Par ailleurs, l'ONÉ a élaboré sa propre politique sur les frais d'utilisation externe pour les frais externes qui n'ont pas un caractère réglementaire. La politique est énoncée à l'adresse www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicyNonRegulatory_f.htm

Annexe A : Information financière

Tableau 1 - Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)					
		2003-2004			
Crédit		**Total du budget principal des dépenses**	**Total des dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Total des dépenses réelles**
	Réglementation de l'industrie de l'énergie et conseils				
30	Dépenses de fonctionnement	30,4	30,5	32,8	31,2
(S)	Régime d'avantages sociaux des employés (RASE)	4,6	4,6	4,0	4,0
	Total pour le ministère	35,0	35,1	36,8	35,2

Tableau 2 - Comparaison **des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

Dépenses prévues pour le ministère par opposition aux dépenses réelles (en millions de dollars)				
	2003-2004			
Réglementation de l'industrie de l'énergie et conseils	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
ÉTP	-	304	302,1	295,8
Fonctionnement	35,0	35,1	36,8	35,2
Immobilisations	-	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-	-
Total des dépenses brutes	35,0	35,1	36,8	35,2
Moins : Recettes disponibles				
Total des dépenses nettes	35,0	35,1	36,8	35,2
Autres recettes et dépenses				
Recettes non disponibles	(32,0)	(36,0)	(38,2)	(39,6)
Coût des services fournis par d'autres ministères	0,0	5,1	5,5	5,5
Coût net du programme	3,0	4,2	4,1	1,1

Tableau 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues pour le ministère par opposition aux dépenses réelles (en millions de dollars)						
Réglementation de l'industrie de l'énergie et conseils			2003-2004			
	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Total du budget principal des dépenses	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses réelles
Office national de l'énergie	33,0	35,4	35,0	35,1	36,8	35,2
Total	33,0	35,4	35,0	35,1	36,8	35,2

Tableau 4 - Recettes

Recettes (en millions de dollars)					
			2003-2004		
Réglementation de l'industrie de l'énergie et conseils	Recettes réelles 2001-2002	Recettes réelles 2002-2003	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Recettes non disponibles					
Office national de l'énergie	31,3	35,9	36,0	38,2	39,6
Recettes non prévues	-	-	-	-	-
Total des recettes non disponibles	31,3	35,9	36,0	38,2	39,6
Total des recettes	31,3	35,9	36,0	38,2	39,6

L'ONÉ est un organisme de réglementation indépendant qui a été créé en 1959 en vertu de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*. Cette loi confère à l'ONÉ l'autorisation de recouvrer auprès des sociétés qu'il réglemente les frais qu'il engage dans l'exercice de ses responsabilités. En vertu du *Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie*, qui a pris effet le 1er janvier 1991, l'ONÉ recouvre environ 90 % de ses dépenses de programme auprès des sociétés réglementées. Les 10 % restants sont consacrés à la réglementation des activités d'exploration et de mise en valeur dans les régions pionnières au titre de la *Loi sur les opérations pétrolières* au Canada.

Annexe B : Initiatives de réglementation

Instrument réglementaire	Résultat attendu
Règlement sur les usines de traitement	Production d'un règlement sur les installations du ressort de l'ONÉ qui se veut moins normatif et davantage axé sur les buts. Plus grande responsabilisation des sociétés à l'égard de la sécurité de leurs installations et importance accrue de la vérification par l'organisme de réglementation. Le règlement est entré en vigueur suivant sa publication dans la partie II de la *Gazette du Canada* le 12 février 2003.
Règlement sur la prévention des dommages de l'Office national de l'énergie	Production d'un règlement sur les installations du ressort de l'ONÉ qui se veut moins normatif et davantage axé sur les buts afin d'assurer plus efficacement la sécurité à proximité des pipelines. Ce règlement remplacera le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, Parties I et II.*
Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres (RPT-1999) et *Règlement sur les usines de traitement*	Révision des définitions afin d'y inclure le concept de « désaffectation ».
Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières au Canada; Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières dans la zone extracôtière de Terre-Neuve; et *Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse*	Production d'un règlement moins normatif et davantage axé sur les buts visant les activités qui relèvent de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada.* Conciliation avec les règlements élaborés en vertu des lois de mise en oeuvre des Accords. Mise à jour et harmonisation des règlements régissant les activités de plongée menées dans le cadre des programmes d'exploration et de mise en valeur du pétrole et du gaz dans les régions pionnières.
Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz au Canada; Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz dans la région extracôtière de Terre-Neuve; et *Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz dans la région extracôtière de la Nouvelle-Écosse*	Production d'un règlement moins normatif et davantage axé sur les buts visant les activités de forage et de production menées dans les régions pionnières et les zones extracôtières visées par les lois de mise en œuvre des Accords. Fusion du *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada* et du *Règlement concernant le forage des*

Instrument réglementaire	Résultat attendu
	puits de pétrole et de gaz au Canada.
Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)	Mise à jour du Règlement pour le rendre conforme au *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, pris aux termes du *Code canadien du travail.*
Loi sur l'Office national de l'énergie	Modification de la loi afin d'inclure la sécurité dans le mandat de l'ONÉ.
Règlements pris aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* : • *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada* • *Règlement sur les certificats de conformité liés à l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada* • *Règlement sur les études géophysiques liées à la recherche du pétrole et du gaz au Canada* • *Règlement sur les installations pétrolières et gazières au Canada*	Incorporation des recommandations formulées par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.
Règlements pris aux termes des lois de mise en oeuvre des Accords concernant les zones extracôtières • *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation des hydrocarbures dans la zone extracôtière de Terre-Neuve* • *Règlement concernant le forage pour hydrocarbures dans la zone extracôtière de Terre-Neuve* • *Règlement sur les installations pour hydrocarbures de la zone extracôtière de Terre-Neuve* • *Règlement sur les études géophysiques liées à la recherche des hydrocarbures dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation des hydrocarbures dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur les installations pour hydrocarbures de la zone extracôtière*	Incorporation des recommandations formulées par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.

Instrument réglementaire	Résultat attendu
de la Nouvelle-Écosse • *Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières de la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur le forage pour hydrocarbures dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse*	

Annexe C : Compte rendu des activités de réglementation

Les deux tableaux suivants présentent un sommaire des audiences publiques tenues par l'ONÉ et des demandes qui n'exigeaient pas la tenue d'une audience pour la période allant du 1er avril 2003 au 31 mars 2004 :

Audiences orales	Résultat	Effet
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick (EH-1-2003)	Audience tenue à Saint Jean, au Nouveau-Brunswick, le 24 mars. Décision rendue le 29 mai 2003.	L'Office a approuvé la construction d'une ligne internationale de transport d'électricité à 345 kilovolts de 95,5 kilomètres qui va du terminal de la centrale nucléaire de Point Lepreau à un point situé sur la frontière entre le Nouveau-Brunswick et le Maine, à l'ouest de St. Stephen, au Nouveau-Brunswick.
TransCanada PipeLines Limited (RH-1-2002)	Audience tenue à Calgary, en Alberta, du 26 février au 16 mai. Décision rendue le 31 juillet 2003.	L'Office a approuvé les droits de 2003 au titre des services de transport offerts sur le réseau principal ainsi que d'autres questions relatives aux droits et au tarif.
Pipelines Trans-Nord Inc. (OH-1-2003)	Audience tenue à Ottawa, en Ontario, du 9 au 13 juin. Décision rendue le 7 août 2003.	L'Office a approuvé le remplacement de 4 tronçons de pipeline sur une distance d'environ 72,5 kilomètres entre Montréal, au Québec, et Farran's Point, en Ontario, la mise à niveau de 4 stations de pompage et la construction de 4 réservoirs de stockage situés à la station de pompage de Farran's Point. L'Office a aussi approuvé l'inversion ouest-est à est-ouest du sens de l'écoulement du tronçon reliant Farran's Point et Toronto et la construction de trois stations de pompage près d'Iroquois, de Mallorytown et de Kingston, en Ontario.
EnCana Ekwan Pipeline Inc. (GH-1-2003)	Audience tenue les 28 et 29 juillet. Décision rendue le 18 septembre 2003.	L'Office a approuvé la construction d'un gazoduc de 82,5 kilomètres depuis un point situé près de Fort Nelson, en Colombie-Britannique, jusqu'à 4 kilomètres environ à l'est de la frontière entre l'Alberta et la Colombie-Britannique, près de Rainbow Lake, en Alberta.
Pipelines Trans-Nord Inc. (OHW-1-2003)	Audience par voie de mémoires. Décision rendue le 27 novembre 2003.	L'Office a approuvé le transfert d'un tronçon et l'abaissement de deux autres tronçons d'un pipeline de produits pétroliers à Hamilton, en Ontario.

Audiences orales	Résultat	Effet
Georgia Strait Crossing Pipeline Limited (GH-4-2001)	Commission d'examen conjoint (CEC). Audience tenue à Sidney, en Colombie-Britannique, du 24 février au 19 mars. Le CEC a déposé son rapport auprès du ministre de l'Environnement le 30 juillet 2003. Décision définitive rendue le 28 novembre 2003.	L'Office a approuvé la construction d'environ 60 kilomètres de pipeline, dont 44 kilomètres seront en mer et 16 kilomètres à terre. Le pipeline s'étendra d'un point situé sur la frontière canado-américaine, dans le passage Boundary, et se raccordera au pipeline existant de Terasen (Vancouver Island) Inc., à un point situé à l'ouest du lac Shawnigan, au sud de Duncan.
Sumas Energy 2, Inc. (EH-1-2000)	Audience tenue du 26 mai au 23 septembre. Décision rendue le 4 mars 2004.	L'Office a refusé la demande visant la construction d'une ligne internationale de transport d'électricité à 230 kilovolts de 8,5 kilomètres depuis Sumas, dans l'État de Washington, jusqu'à Abbotsford, en Colombie-Britannique.
Westcoast Energy Inc. (RH-1-2004)	Audience qui devait se tenir à Calgary, en Alberta, le 17 mai 2004. Audience suspendue à la requête du demandeur. Décision en instance.	Demande visant l'approbation des droits de 2004 au titre des services de transport offerts sur la canalisation principale dans les zones 3 et 4.
TransCanada PipeLines Limited (RH-2-2004)	Audience qu'il est prévu de tenir en deux étapes à Ottawa, en Ontario, et à Montréal, au Québec, respectivement; la première commençant le 14 juin 2004 et la seconde le 29 août 2004.	Demande visant l'approbation de nouveaux droits au titre des services offerts sur le réseau principal en 2004.

Demandes n'exigeant pas la tenue d'une audience et autres questions	Nombre de décisions
Questions relatives aux régions pionnières	82
Questions relatives au gaz naturel	155
Questions relatives aux liquides de gaz naturel	121
Questions relatives au pétrole	88
Questions relatives aux pipelines	146
Questions relatives au transport, aux droits et aux tarifs	19
Autres questions	72

Annexe D : Lois appliquées

Lois

Loi sur l'Office national de l'énergie
Code canadien du travail, Partie II
Loi canadienne sur l'évaluation environnementale
Loi fédérale sur les hydrocarbures
Loi sur l'administration de l'énergie
Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie
Loi sur le pipe-line du Nord
Loi sur les espèces en péril
Loi sur les opérations pétrolières au Canada

Règlements pris et ordonnances rendues aux termes de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*

Ordonnance de simplification des demandes XG/XO-100-2002 en vertu de l'article 58
Ordonnance n° MO-62-69 de l'Office national de l'énergie
Proclamation étendant au pétrole l'application de la partie VI de la Loi (7 mai 1970)
Règlement concernant la qualification des produits pétroliers
Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres
Règlement de l'Office national de l'énergie sur les usines de traitement
Règlement de l'Office national de l'énergie concernant l'électricité
Règlement de l'Office national de l'énergie concernant le pétrole et le gaz (partie VI de la Loi)
Règlement de l'Office national de l'énergie sur la signification
Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, partie I
Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, partie II
Ordonnance générale n° 1 relative aux conditions générales concernant les croisements par des pipelines
Ordonnance générale n° 2 relative aux conditions générales concernant les croisements de pipelines
Règlement de l'Office national de l'énergie sur les rapports relatifs aux exportations et aux importations
Règlement de normalisation de la comptabilité des gazoducs
Règlement de normalisation de la comptabilité des oléoducs
Règlement modifiant le Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie (DORS/2002-375, 21 octobre 2002)
Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie
Règlement sur les croisements de lignes de transport d'électricité
Règlement sur les renseignements relatifs aux droits
Règles de 1986 sur la procédure des comités d'arbitrage sur les pipe-lines
Règles de pratique et de procédure de l'Office national de l'énergie, 1995

Directives, lignes directrices et protocoles aux termes de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*

Conformité aux exigences touchant les renseignements sur l'environnement, prescrites par les Directives concernant les exigences de dépôt de l'Office (23 décembre 1997)

Consultation des peuples autochtones : Directives de l'Office national de l'énergie (4 mars 2002)

Dépôt électronique – *Règles de pratique et de procédure de l'Office national de l'énergie* (1995) (21 mars 2002)

Directives – Mise en application de la méthode de l'accès équitable au marché aux fins de l'octroi de licences d'exportation à long terme de pétrole brut et d'équivalents (17 décembre 1997)

Directives – Renseignements financiers soumis à l'Office national de l'énergie par les compagnies pipelinières du groupe 1 (6 décembre 2001 et 25 février 2003)

Directives concernant la mise en application de la politique canadienne de l'électricité de septembre 1988 (révisées le 26 août 1998)

Directives sur les règlements négociés pour le transport, les droits et les tarifs (12 juin 2002)

Excavations exploratoires et réparations/remplacements connexes de pipelines (2 décembre 2002 et 26 février 2003)

Guide de dépôt (2004)

Lignes directrices relatives aux renseignements environnementaux à produire par les demandeurs pour l'autorisation de construire et d'exploiter des usines de traitement de gaz et de chevauchement, des usines et des terminaux de gaz naturel liquéfié (GNL), et des usines et des terminaux de liquides de gaz naturel (LGN), de gaz de propane liquéfié (GPL) et de butanes, aux termes de la partie III de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (26 juin 1986)

Mécanisme approprié de règlement des différends (18 juillet 2003)

Mesures de rendement déposées dans le cas des rapports de surveillance trimestriels à la fin de l'année (26 janvier 1996)

Notes d'orientation de l'Office national de l'énergie concernant les rencontres prédemande (26 février2004)

Notes d'orientation liées au *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* (7 septembre 1999)
Modification I (20 janvier 2003)

Notes d'orientation liées au *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les usines de traitement* (28 juillet 2003) qui comprennent :
Annexe I - Notes d'orientation concernant la conception, la construction, l'exploitation et la cessation d'exploitation des appareils et de la tuyauterie sous pression (3 juillet 2003)
Annexe II - Programme de protection civile et d'intervention et de sécurité (24 avril 2002)

Notes d'orientation pour l'équipement sous pression relevant de la compétence de l'Office national de l'énergie (8 août 2003)

Office national de l'énergie – Éléments requis pour les programmes de protection civile et d'intervention en cas d'urgence (24 avril 2002)

Politique de vérification au titre de la réglementation financière de l'Office national de l'énergie (23 février 1999)

Procédures de dépôt des demandes d'ordonnance de droit d'accès présentées aux termes de l'article 104 (27 octobre 1999)

Protocole sur la conservation des registres comptables des compagnies du groupe 1 selon les *Règlements de normalisation de la comptabilité des gazoducs et des oléoducs* (30 novembre 1994)

Protocole sur la réglementation des compagnies du groupe 2 (6 décembre1995)

Renseignements sur l'approvisionnement en gaz à déposer aux termes du *Règlement concernant le pétrole et le gaz* (partie VI) (16 mai 1997)

Règlements pris aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*

Règlement concernant le forage des puits de pétrole et de gaz naturel au Canada

Règlement sur les opérations sur le pétrole et le gaz du Canada Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada

Règlement sur la responsabilité en matière d'écoulements ou de débris relatifs au pétrole et au gaz

Règlement sur les certificats de conformité liés à l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada

Règlement sur les études géophysiques liées à la recherche du pétrole et du gaz au Canada

Règlement sur les installations pétrolières et gazières au Canada

Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières au Canada

Directives et notes d'orientation établies aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*

Directives concernant les programmes relatifs à l'environnement physique réalisés pendant les activités de forage pétrolier et de production des terres pionnières

Guidance Notes for the *Canada Oil and Gas Diving Regulations* [Note d'orientation relative au *Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières au Canada*]

Guidance Notes for the *Canada Oil and Gas Drilling Regulations* [Notes d'orientation liées au *Règlement concernant le forage des puits de pétrole et de gaz naturel au Canada*]

Lignes directrices sur le traitement des déchets extracôtiers

Notes à l'intention du demandeur – Demandes de déclaration de découverte importante et de déclaration de découverte exploitable

Règlements pris aux termes de la *Loi fédérale sur les hydrocarbures*

Règlement sur l'enregistrement des titres relatifs aux terres domaniales

Règlement sur les redevances relatives aux hydrocarbures provenant des terres domaniales

Règlements pris aux termes de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*

Règlement déterminant les autorités fédérales
Règlement sur la coordination par les autorités fédérales des procédures et des exigences en matière d'évaluation environnementale
Règlement sur la liste d'étude approfondie
Règlement sur la liste d'exclusion
Règlement sur la liste d'inclusion
Règlement sur le processus d'évaluation environnementale des projets à réaliser à l'extérieur du Canada
Règlement sur les dispositions législatives et réglementaires désignées

Règlements pris aux termes du *Code canadien du travail, Partie II*

Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail
Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)
Règlement sur les comités de sécurité et de santé et les représentants

Règlements pris aux termes de la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie*

Règlement sur l'exigence d'un examen préalable
Règlement sur l'utilisation des terres de la vallée du Mackenzie
Règlement sur la liste d'exemption

Dispositions prises aux termes de la *Loi sur le pipe-line du Nord*

Règlement sur l'avis d'opposition du pipe-line du Nord
Décret chargeant le ministre du Commerce extérieur comme ministre responsable de l'application de la Loi
Décret sur le transfert de pouvoirs et de fonctions relativement aux terres mises en réserve pour le parc national de Kluane
Décret sur le transfert de pouvoirs et de fonctions relativement aux terres territoriales
Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord dans le nord de la Colombie-Britannique
Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord en Alberta
Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord en Saskatchewan
Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord dans le sud de la Colombie-Britannique
Modalités socio-économiques et écologiques régissant le tronçon du pipe-line du Nord longeant la rivière Swift en Colombie-Britannique
Transfert des fonctions, uniquement pour les fins du pipe-line, de certains ministres en vertu de certaines Lois au membre du Conseil Privé pour le Canada désigné comme ministre aux fins de la Loi
Transfert des fonctions, uniquement pour les fins du pipe-line, de l'Office national de l'Énergie aux termes des parties I, II et III du *Règlement sur les gazoducs* au ministre désigné aux fins de la Loi

Règlement pris aux termes de la *Loi sur les terres domaniales* et de la *Loi sur les concessions de terres domaniales*

Règlement sur les terres pétrolifères et gazifères du Canada

Directives et notes d'orientation aux termes de la *Loi sur les espèces en peril*
Entrée en vigueur de certains articles de la *Loi sur les espèces en péril*, L.C. 2002, ch. 29, et répercussions sur les demandes dont l'Office national de l'énergie est saisi (lettre datée du 11 septembre 2003)

Annexe E : Coopération avec d'autres organismes

L'Office national de l'énergie coopère avec d'autres organismes afin de réduire les chevauchements en matière de réglementation et de fournir des services de réglementation plus efficaces.

Administration du pipe-line du Nord (APN)

L'Office assure une aide technique et administrative à l'APN, qui assume la responsabilité première, en vertu de la *Loi sur le pipe-line du Nord*, de surveiller la planification et la construction du tronçon canadien du réseau de transport du gaz naturel de l'Alaska, projet réalisé par Foothills Pipe Lines Ltd.

Agence canadienne d'évaluation environnementale (ACÉE)

Des membres du personnel de l'ONÉ prennent une part active aux travaux de l'ACÉE : ils font partie du Conseil supérieur de l'évaluation environnementale et siègent à titre d'observateurs au Comité consultatif de la réglementation. Cette participation se solde par une coordination efficace des responsabilités de réglementation en matière d'évaluation environnementale.

Alberta Energy and Utilities Board (EUB)

L'ONÉ a signé un protocole d'entente avec l'EUB sur l'intervention d'urgence en cas d'incident pipelinier. Ce protocole prévoit des mécanismes d'aide mutuelle et d'intervention plus rapide et plus efficace des deux organismes en cas d'incident pipelinier en Alberta. L'ONÉ et l'EUB ont tenu leur engagement d'exploiter une base de données commune sur les réserves de pétrole et de gaz qui se trouvent en Alberta. Les deux organismes cherchent de meilleurs moyens de tenir à jour les estimations des réserves et explorent d'autres possibilités de coopération. Ils travaillent actuellement à une nouvelle évaluation des ressources gazières en Alberta.

Association canadienne des membres des tribunaux d'utilité publique (CAMPUT)

CAMPUT est un organisme sans but lucratif regroupant les commissions, régies et offices fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés de réglementer les services publics d'électricité et d'aqueducs, les services de distribution de gaz et les entreprises pipelinières au Canada. Des membres de l'ONÉ siègent au comité exécutif de l'Association, pour promouvoir la sensibilisation et la formation des membres et du personnel des tribunaux d'utilité publique. De plus, des membres du personnel de l'ONÉ fournissent des services d'information et de l'assistance à CAMPUT en vue de l'organisation de ses conférences.

Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST)

L'ONÉ assume la responsabilité exclusive de la réglementation de la sécurité des oléoducs et des gazoducs de ressort fédéral, mais pour les enquêtes sur les accidents liés aux pipelines, il œuvre de concert avec le BST. Les rôles et attributions de chaque organisme sont décrits dans un protocole d'entente.

Comisión Reguladora de Energía (CRE) du Mexique

Le personnel de l'ONÉ et celui de la CRE entretiennent des rapports suivis afin de mettre en commun l'expérience des deux organismes dans le domaine de la réglementation ainsi que l'information sur les marchés nord-américains de l'énergie. En septembre 2003, le CRE, la Federal Energy Regulatory Commission des États-Unis (FERC) et l'ONÉ ont signé une entente de coopération. Cette entente permet au personnel des trois organismes de réglementation d'échanger des informations concernant des questions de réglementation et d'actualité et d'harmoniser autant que possible leurs démarches de réglementation. Les deux organismes se sont engagés à maintenir et à raffermir ces rapports, qui comprennent des visites réciproques du personnel.

Coopération au chapitre de l'évaluation des répercussions environnementales et de l'examen réglementaire d'un projet de gazoduc dans les Territoires du Nord-Ouest

En 2002, l'ONÉ, de concert avec les offices et organismes chargés de l'évaluation environnementale et de l'examen réglementaire d'un grand projet de gazoduc dans les Territoires du Nord-Ouest, ont diffusé un plan de coopération. Ce plan décrit les méthodes de coordination proposées en vue d'assurer que le processus d'examen de toute demande visant un tel projet, d'une part, soit efficace, souple et mené en temps opportun et, d'autre part, réduise les doubles emplois et assure une meilleure participation du public et des collectivités du Nord. Les partenaires de l'ONÉ qui ont participé à l'élaboration du plan sont l'Office des terres et des eaux de la vallée du Mackenzie, l'Office des terres et des eaux du Sahtu, l'Office Gwich'in des terres et des eaux, l'Office des eaux des Territoires du Nord-Ouest, l'Office d'examen des répercussions environnementales de la vallée du Mackenzie, le Bureau d'examen et le Comité d'étude des répercussions environnementales pour la région désignée des Inuvialuit, le Conseil inuvialuit de gestion du gibier, la Commission inuvialuit d'administration des terres, l'Agence canadienne d'évaluation environnementale, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, ainsi que des observateurs de la Première nation Deh Cho, du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et du gouvernement du Yukon.

Federal Energy Regulatory Commission des États-Unis (FERC)

Les dirigeants de l'ONÉ et de la FERC entretiennent un dialogue régulier sur leurs expériences respectives à titre d'organismes de réglementation. Ils échangent des informations du domaine public pour se tenir informés au sujet des enjeux actuels et naissants qui pourraient concerner les deux organismes, et pour profiter des connaissances acquises par les deux organismes en matière de pratiques de réglementation exemplaires. En septembre 2003, le CRE, la FERC et l'ONÉ ont signé une entente de coopération. Cette entente permet au personnel des trois organismes de

réglementation d'échanger des informations concernant des questions de réglementation et d'actualité et d'harmoniser autant que possible leurs démarches de réglementation.

Gouvernement du Yukon

L'ONÉ fournit au gouvernement du Yukon des conseils techniques portant sur les activités pétrolières et gazières menées dans le Territoire du Yukon conformément à une entente de service.

Ministère de l'Énergie et des Mines de la Colombie-Britannique (MÉM)

L'ONÉ et le MÉM ont tenu leur engagement d'exploiter une base de données commune sur les réserves de pétrole et de gaz qui se trouvent en Colombie-Britannique. Les deux organismes cherchent de meilleurs moyens de tenir à jour les estimations des réserves et explorent d'autres possibilités de coopération.

Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC)

L'ONÉ et le MAINC ont convenu d'un protocole d'entente sur la prestation de conseils au titre de la gestion des droits et l'échange d'information portant sur les activités pétrolières et gazières menées dans les régions pionnières du Nord.

National Association of Regulatory Utility Commissioners (NARUC)

Les membres de l'ONÉ participent régulièrement aux réunions de la NARUC aux États-Unis, notamment pour examiner les faits nouveaux sur le marché du gaz américain qui pourraient influer sur le commerce transfrontière du gaz naturel.

Office Canada–Terre-Neuve des hydrocarbures extracôtiers (OCTHE) et Office Canada–Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers (OCNHE)

Les présidents respectifs de l'ONÉ, de l'OCTHE et de l'OCNHE, des hauts fonctionnaires des ministères de l'Énergie de Terre-Neuve et du Labrador et de la Nouvelle-Écosse, ainsi que des dirigeants de RNCan forment le Conseil d'harmonisation. Les membres du Conseil examinent et tranchent les questions horizontales qui intéressent leurs organisations respectives afin d'assurer la collaboration et l'harmonisation des démarches à l'échelle du Canada dans le domaine de l'exploration et de la production de gaz et de pétrole. L'ONÉ, l'OCTHE et l'OCNHE collaborent également à l'examen, la mise à jour et la modification des règlements et lignes directrices régissant les activités gazières et pétrolières menées sur les terres visées par les Accords. En outre, le personnel de l'ONÉ fournit une expertise technique à RNCan, à l'OCTHE et à l'OCNHE à l'égard de questions techniques d'intérêt mutuel, comme l'évaluation des réservoirs, la santé et la sécurité professionnelles, les opérations de plongée et les travaux de forage et de production.

Office d'examen des répercussions environnementales de la vallée du Mackenzie (OEREVM)

À la fin de l'exercice 2000, l'ONÉ et l'OEREVM ont signé un protocole d'entente qui établissait un cadre de coopération entre les deux organismes aux fins de l'évaluation des incidences environnementales de projets menés dans la vallée du Mackenzie. Lorsqu'il

s'agit d'un projet de pipeline transrégional, l'ONÉ détient des responsabilités en vertu de la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie* et de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. Le protocole d'entente favorise la coopération des deux organismes afin de réduire les chevauchements et de rehausser l'efficacité du processus d'examen environnemental.

Pipeline Technical Regulatory Authorities of Canada Council (PTRACC)

L'ONÉ préside un conseil formé du personnel d'organismes techniques de régie, fédéraux et provinciaux. Le PTRACC se réunit périodiquement au cours de l'année pour discuter des initiatives dans les domaines de la sécurité pipelinière et de la protection de l'environnement.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC)

L'ONÉ a signé un protocole d'entente avec RHDCC aux fins de l'application du *Code canadien du travail* dans le cas des activités et des installations qui sont du ressort de l'ONÉ et de la coordination des responsabilités en matière de sécurité aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* et de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*.

Ressources naturelles Canada (RNCan)

L'ONÉ et RNCan ont convenu d'un protocole d'entente sur la prestation de conseils au sujet de questions concernant les activités d'exploration, de mise en valeur et de production dans les régions pionnières visées par les Accords. Le protocole porte aussi sur l'échange d'information au sujet des activités pétrolières et gazières menées dans les régions pionnières dans le sud du pays.

Annexe F : Évaluations et examens

Évaluations et examens achevés en 2003-2004 avec l'appui du Comité de vérification et d'évaluation de l'ONÉ :

- Examen des pratiques de gestion des documents
- Évaluation des marchés de l'énergie et de la fonction de surveillance des approvisionnements
- Évaluation de la santé organisationnelle à l'ONÉ
- Vérification des procédures provisoires en matière de déclaration du temps de travail pour 2001-2002
- Vérification et examen de la sécurité des technologies de l'information, dont on trouvera le rapport à l'adresse suivante : www.neb-one.gc.ca/Publications/InternalAuditReports/2004/ITSecurityAuditReview040115_f.pdf

Annexe G : Structure organisationnelle et personnes-ressources

L'Office est structuré en cinq secteurs qui représentent ses principaux domaines d'activité, à savoir : Demandes, Produits, Opérations, Services généraux et Gestion de l'information. De plus, le Bureau de la direction comprend trois équipes qui fournissent des services spécialisés à l'Office, soit les Services juridiques[6], l'Équipe de leadership professionnel et les Services de réglementation. La structure des rapports hiérarchiques à l'Office est la suivante :

Organigramme de l'ONÉ

---

6 L'Équipe des services juridiques relève du président et des membres de l'Office pour ce qui est de la prestation de conseils juridique, mais relève du chef des opérations en ce qui concerne les questions administratives.

Descriptions des secteurs

Demandes

Le Secteur des demandes a pour tâche de traiter et d'évaluer la plupart des demandes présentées aux termes de la Loi sur l'ONÉ. Ces demandes tombent en grande partie sous le coup des parties III et IV de cette loi, lesquelles visent les installations et les droits et tarifs. Le Secteur des demandes est aussi chargé d'autres fonctions comme la surveillance et la vérification financières des compagnies assujetties à la réglementation de l'Office; il est appelé en outre à régler les préoccupations des propriétaires fonciers. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Produits

Le Secteur des produits est chargé d'assurer la surveillance de l'industrie et des marchés énergétiques. À ce titre, il lui incombe de produire des prévisions de l'offre et de la demande de produits énergétiques au Canada et de mettre à jour les lignes directrices et les règlements régissant les exportations d'énergie, comme l'exige la partie VI de la Loi sur l'ONÉ. Le Secteur se charge également d'évaluer et de traiter les demandes relatives aux exportations de pétrole, de gaz naturel et d'électricité de même que les demandes concernant la construction et l'exploitation de lignes internationales et interprovinciales de transport d'électricité. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Opérations

Le Secteur des opérations s'occupe de toutes les questions relatives à la sécurité et à l'environnement pour ce qui est des installations visées par la Loi sur l'ONÉ, la LOPC et la LFH. À ce titre, il est chargé de mener des inspections et des vérifications en matière de sécurité et de protection de l'environnement, de faire enquête sur les incidents et de surveiller les méthodes d'intervention en cas d'urgence. Le Secteur est aussi chargé de réglementer l'exploration, la mise en valeur et la production des hydrocarbures dans les régions pionnières non visées par des accords. Il lui incombe, enfin, d'élaborer des règlements et des lignes directrices dans tous les domaines susmentionnés. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Services généraux

Le Secteur des services généraux fournit les services nécessaires pour appuyer l'Office dans la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières. Ses attributions englobent l'application de la politique de l'Office et ses activités de planification, la gestion du matériel et des installations, la dotation en personnel, la formation, la rémunération, y compris les avantages sociaux, l'approvisionnement, le contrôle des stocks, la sécurité physique et les activités patronales-syndicales. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Gestion de l'information

Le Secteur de la gestion de l'information est chargé d'élaborer et de mettre en oeuvre une stratégie de gestion de l'information pour l'Office et de diffuser l'information dont ont besoin les intervenants internes et externes. Ses attributions englobent les communications internes et externes, les services de la bibliothèque, la gestion des dossiers de l'Office, les services de distribution du courrier, l'accès à l'information, la production de documents et les services informatiques de l'organisme. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Bureau de la direction

Le Bureau de la direction répond de la capacité globale de l'Office et de son aptitude à satisfaire aux impératifs stratégiques et opérationnels. À ce titre, il est chargé de fournir des avis juridiques en matière de gestion et de réglementation, de maintenir et d'accroître le savoir-faire technique de l'ONÉ dans les domaines de l'économie, de l'environnement et du génie, ainsi que de fournir un soutien au chapitre de l'administration des audiences et de la réglementation.

Renseignements

Pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de l'Office national de l'énergie :

Office national de l'énergie
444, Septième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 0X8

Téléphone : (403) 292-4800
Télécopieur : (403) 292-5503
Internet : www.neb-one.gc.ca

Personnes-ressources clés au 31 mars 2004

Kenneth W. Vollman	président
Jean-Paul Théorêt	vice-président
Jim Donahee	chef des opérations
Sandy Harrison	chef de secteur, Demandes
John McCarthy	chef de secteur, Produits
Gregory Lever	chef de secteur, Opérations
Valerie Katarey	chef de secteur, Services généraux
Byron Goodall	chef de secteur, Gestion de l'information
Judith Hanebury	avocate générale
Michel Mantha	secrétaire de l'Office
Peter Schnell	chef d'équipe, Finances